Rapport annuel au Parlement

2010-2011

RC4425 E REV11

Agence du revenu du Canada | Canada Revenue Agency

Canada

À PROPOS DE L'ARC

MISSION

Exécuter les programmes fiscaux, de prestations et autres, et assurer l'observation fiscale pour le compte des gouvernements dans l'ensemble du Canada, de façon à contribuer au bien-être économique et social continu des Canadiens.

QUI NOUS SOMMES

L'Agence du revenu du Canada (ARC) administre l'impôt sur le revenu, la taxe sur les produits et services /taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) ainsi que d'autres taxes et impôts. Nous sommes le principal agent de recouvrement des recettes au pays. Nous versons aussi des prestations à des millions de Canadiens.

Nous veillons à ce que les Canadiens :

- paient la part d'impôts et de taxes dont ils sont redevables;
- reçoivent les versements auxquels ils ont droit;
- obtiennent un examen impartial et adéquat des décisions contestées.

NOTRE LIEN DE CONFIANCE

Il est essentiel que nous tissions un lien de confiance pour réaliser notre mandat. La confiance naît de nos valeurs qui reflètent les principes, les croyances et les pratiques qui guident notre comportement.

La confiance est soutenue par notre engagement envers une administration fiscale et des prestations équitable, ouverte et transparente, qui sert les Canadiens avec exactitude, cohérence et impartialité.

NOTRE CONTRIBUTION AU BIEN-ÊTRE SOCIAL ET ÉCONOMIQUE DU CANADA

Un régime fiscal et de prestations qui fonctionne bien est essentiel à une économie saine, à une infrastructure durable et à une solide démocratie.

Certaines des recettes fiscales que nous percevons sont remises aux contribuables sous forme de versements de prestations ou de crédits d'impôt. D'autres recettes fiscales sont versées à nos clients des gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux et des Premières nations dans le but de financer leurs programmes et services destinés aux Canadiens.

MESSAGE DE LA MINISTRE

La majorité des Canadiens s'attarde peu au recouvrement fiscal, sauf pendant la période de production des déclarations du printemps. Toutefois, le travail de l'Agence du revenu du Canada (ARC) a tous les jours des répercussions directes sur nos vies et nos moyens de subsistance. Des gouvernements partout au Canada se fient à l'ARC pour recouvrer les recettes nécessaires afin de financer le vaste éventail de prestations et de programmes sociaux et économiques qui appuient notre niveau et notre qualité de vie élevés.

Par l'intermédiaire de son service aux Canadiens inégalé, l'ARC nous aide à comprendre et à respecter nos responsabilités fiscales. En plus de fermes mesures d'exécution qui découragent l'inobservation, comme celles qui visent les particuliers et les entreprises qui participent à l'économie clandestine ou qui tentent d'éluder l'impôt au moyen d'une planification fiscale abusive, l'ARC travaille en vue de s'assurer que chacun paie sa juste part. La protection de l'assiette fiscale du Canada est d'une importance cruciale en cette période de difficultés économiques, alors que les gouvernements doivent limiter leurs dépenses tout en continuant de répondre aux besoins et aux attentes des Canadiens.

Le gouvernement du Canada est déterminé à aider les travailleurs canadiens à économiser autant qu'ils le peuvent. Nous avons lancé d'importantes mesures d'allègement fiscal en vertu de la prochaine phase de notre plan d'action économique. Ces mesures, qui visent les particuliers, les familles et les entreprises, comprennent le crédit d'impôt pour les activités artistiques des enfants, la prestation fiscale pour le revenu de travail, le crédit canadien pour l'emploi, le crédit d'impôt pour l'achat d'une première habitation et le crédit d'impôt pour les pompiers volontaires. Grâce à ces programmes d'allègement et aux programmes continus, une famille moyenne de quatre personnes reçoit maintenant 3 000 $ de plus sous forme de réductions d'impôt. En fait, le fardeau fiscal fédéral est à son niveau le plus bas au Canada depuis plus d'un demi-siècle. J'invite la population à visiter le site Web de l'ARC pour en savoir plus sur ces allégements fiscaux afin d'en profiter pleinement.

Dans son *Rapport annuel au Parlement 2010-2011*, l'ARC souligne les nombreuses façons dont elle améliore, modifie et élargit continuellement ses activités de base afin de garantir le bien-être économique et social constant des Canadiens. Depuis ma nomination comme ministre du Revenu national, j'ai eu le plaisir d'être témoin de ce progrès. L'ARC prouve continuellement qu'elle est un administrateur des impôts et des prestations de calibre international en qui les contribuables canadiens peuvent avoir confiance.

Je suis fière de déposer ce rapport annuel, qui illustre clairement que l'ARC fait vraiment une différence dans la vie de chaque Canadien.

La ministre du Revenu national,

Gail Shea

L'honorable Gail Shea, C.P., députée

AVANT-PROPOS DE LA PRÉSIDENTE

Cette année encore, le Conseil de direction et l'Agence du revenu du Canada (ARC) ont dû relever bien des défis en raison de strictes contraintes financières. Tout en collaborant avec la haute direction pour s'assurer que l'ARC réalise ses priorités et son mandat, le Conseil a surveillé et examiné les dépenses et les allocations des ressources prévues pour veiller à l'utilisation la plus efficace et efficiente des ressources de l'ARC. Le Conseil a également supervisé l'élaboration du Plan d'investissement stratégique de l'ARC.

La réunion de planification stratégique annuelle du Conseil, à laquelle ont participé des membres du Comité de gestion de l'Agence, a permis de se concentrer sur des discussions stratégiques clés concernant les enjeux auxquels fait face l'ARC. En 2010-2011, le Conseil a examiné et approuvé d'importants instruments de politique et des stratégies horizontales à l'appui des ressources humaines et de la technologie de l'information. La durabilité de la technologie de l'information demeure un point très important pour le Conseil, étant donné que c'est le moteur de la prestation de services aux Canadiens et de l'administration des programmes de l'ARC. Une bonne planification de la relève continue d'être essentielle pour le Conseil, plus particulièrement en ce qui touche l'effectif de la direction. Le Plan stratégique de l'effectif de l'Agence est un exemple de l'intégration de la planification opérationnelle et des ressources humaines dans les plans stratégiques de l'ARC, et de ce qui constitue une bonne pratique opérationnelle aux yeux du Conseil.

Le Conseil reconnaît l'importance d'un régime de gestion du risque solide, particulièrement dans cette période de contraintes financières. Il a donc continué de surveiller les progrès réalisés à cet égard au sein de l'ARC, y compris la mise en œuvre d'une structure de gouvernance efficace et l'intégration de la gestion du risque dans toutes les activités de planification opérationnelle.

En 2010-2011, le Conseil a continué d'améliorer le Cadre de surveillance du Conseil de direction, en mettant l'accent sur un plus grand nombre de preuves axées sur les résultats pour évaluer le rendement de l'ARC. Le Conseil a également souligné l'importance de renforcer le régime de mesure du rendement global de l'ARC.

Le Conseil est bien établi et productif. Toutefois, nous avons continué d'améliorer ses pratiques de gouvernance et son efficacité en vue d'équilibrer ses responsabilités fiduciaires au moyen d'un plus grand nombre de contributions stratégiques à la vision de l'ARC pour l'avenir.

Au nom du Conseil de direction de l'ARC, je suis heureuse de recommander ce rapport au ministre du Revenu national, l'honorable Gail Shea, aux fins de dépôt au Parlement.

Présidente, Conseil de direction

Susan J. McArthur

UN MESSAGE DE LA COMMISSAIRE ET PREMIÈRE DIRIGEANTE

L'Agence du revenu du Canada (ARC) contribue grandement à l'économie du Canada et au bien-être social des Canadiens. Nous administrons les impôts et les taxes au nom des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux et des Premières nations. De plus, nous aidons les gouvernements à atteindre leurs objectifs sociaux en administrant des programmes de prestations qui améliorent le niveau de vie de nombreux Canadiens. Notre réputation d'administration fiscale et de prestations de calibre mondial est bien méritée, et nous sommes fiers de nos réalisations au cours de la dernière année.

En 2010-2011, l'ARC a continué de concentrer ses efforts sur l'intégrité des régimes fiscaux et de prestations du Canada, et ce, par l'entremise d'initiatives visant à promouvoir l'observation des lois fiscales, à améliorer les services offerts aux particuliers et aux entreprises afin de faciliter l'observation et à mettre en place des mesures qui rendent l'inobservation plus difficile. Notre travail en vue d'accroître, par des moyens électroniques, notre visibilité auprès de groupes choisis de Canadiens est un pas important qui permettra d'améliorer l'observation volontaire, tandis que les occasions plus nombreuses pour les contribuables d'interagir avec nous par voie électronique illustre le renforcement de nos services. Pour nous assurer que les contribuables connaissent les prestations et les crédits auxquels ils ont droit et qu'ils s'y inscrivent ou en fasse la demande, nous avons veillé à ce qu'ils aient accès aux renseignements dont ils avaient besoin.

Dans le but de rendre l'inobservation plus difficile, nous avons pris des mesures pour lutter contre les stratagèmes de planification fiscale abusive et l'économie clandestine. Parmi nos plus grandes réalisations en 2010-2011, mentionnons la mise en oeuvre efficace et opportune de la taxe de vente harmonisée (TVH) en Ontario et en Colombie-Britannique. L'ARC continuera d'administrer la TVH en C.-B. jusqu'au rétablissement de la TPS dans cette province. Une autre réalisation notable est la participation de l'ARC à un exercice international d'analyse comparative, au cours duquel les résultats de l'ARC ont été comparés à ceux de neuf autres administrations fiscales occidentales. Cette étude a révélé que l'ARC a mis en place plusieurs pratiques exemplaires dans le domaine de l'administration fiscale et qu'elle est souvent le chef de file en matière de rapport coût-efficacité. J'ai été particulièrement fière de constater que la fonction du recouvrement de créances à l'ARC a obtenu d'excellents résultats. Nous étudierons attentivement toutes les possibilités afin d'accroître davantage notre efficacité.

À mesure que nous irons de l'avant, nous demeurerons sensibles à l'évolution du contexte économique, notamment à la priorité du gouvernement qui est de rétablir l'équilibre budgétaire en demandant à tous les ministères et organismes fédéraux de limiter leurs dépenses. Nous avons mis en marche un plan qui nous permettra de répondre rapidement et adéquatement à cette directive, de maintenir nos activités de base et de faire des investissements prudents pour soutenir la durabilité de nos opérations à plus long terme.

En présentant ce rapport à la ministre en vue de son dépôt au Parlement, je tiens à remercier sincèrement les membres du personnel de l'ARC pour leur dévouement, leur savoir et leur professionnalisme. Ce sont-là des qualités qui nous permettent de continuer à offrir des résultats supérieurs qui sont importants aux yeux des Canadiens.

La commissaire et première dirigeante,
Agence du revenu du Canada

L. Lizotte-MacPherson.

Linda Lizotte-MacPherson

Auditor General of Canada
Vérificateur général du Canada

ÉVALUATION PAR LE VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

de l'information sur le rendement contenue dans le Rapport annuel au Parlement 2010-2011 de l'Agence du revenu du Canada

RAPPORT DE MISSION D'EXAMEN

À la commissaire et au Conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada, et à la ministre du Revenu national

Ce que j'ai évalué

Conformément aux exigences de la Loi sur l'Agence du revenu du Canada, j'ai évalué la justesse et la fiabilité de l'information sur le rendement de l'Agence du revenu du Canada pour 2010-2011 en regard des objectifs établis dans son plan d'entreprise 2010-2011 à 2012-2013.

Responsabilité de la direction

La responsabilité de l'information sur le rendement présentée dans le Rapport annuel de l'Agence et des objectifs établis dans son plan d'entreprise incombe à la direction.

Ma responsabilité

Ma responsabilité consiste à évaluer la justesse et la fiabilité de l'information sur le rendement contenue dans le Rapport annuel de l'Agence en regard des objectifs établis dans son plan d'entreprise. Mon évaluation n'a pas porté sur l'examen des objectifs énoncés dans le plan d'entreprise ni sur celui du rendement même de l'Agence.

Mon évaluation a porté exclusivement sur l'information sur le rendement contenue dans les chapitres 1 à 5 du Rapport annuel de l'Agence, aux pages 13 à 68. Mon évaluation n'a pas porté sur l'information à laquelle renvoient les liens Web du rapport.

La nature de mon évaluation

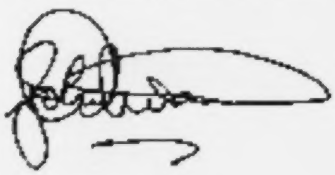
Mon évaluation a consisté en un examen effectué conformément aux normes d'examen généralement reconnues du Canada établies par le Conseil des normes d'audit et de certification (CNAC) et a, par conséquent, consisté essentiellement en prises de renseignements, procédures analytiques et discussions portant sur l'information sur le rendement de l'Agence qui m'a été fournie par l'Agence. J'ai effectué cette évaluation en m'appuyant sur les critères d'évaluation de la justesse et de la fiabilité décrits à l'annexe. .

Mon évaluation est fondée sur un examen qui fournit un niveau modéré d'assurance et n'est pas un audit. Je n'exprime donc pas une opinion d'audit relativement à l'information sur le rendement de l'Agence.

Conclusion

Au cours de mon évaluation, je n'ai rien relevé qui me porte à croire que l'information sur le rendement de l'Agence pour 2010-2011, en regard des objectifs établis dans son plan d'entreprise, n'est pas, dans tous ses aspects significatifs, juste et fiable selon les critères décrits à l'annexe du présent rapport.

Le vérificateur général du Canada par intérim,



John Wiersema, FCA

Le 27 septembre 2011
Ottawa, Canada

Annexe

CRITÈRES D'ÉVALUATION DE LA JUSTESSE ET DE LA FIABILITÉ
BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU CANADA

Les critères suivants ont été élaborés pour évaluer la justesse et la fiabilité de l'information sur le rendement de l'Agence du revenu du Canada en ce qui concerne les objectifs énoncés dans son plan d'entreprise. Ils répondent à deux grandes questions : l'Agence a-t-elle communiqué l'information sur son rendement en ce qui concerne ses objectifs? Cette information est-elle juste et fiable? L'information sur le rendement en ce qui concerne les objectifs est juste et fiable si elle permet au Parlement et au public de déterminer la mesure dans laquelle l'entité ou le programme en question atteint les objectifs qu'il est censé atteindre.

JUSTESSE

PERTINENTE	L'information sur le rendement rend compte, en contexte, des réalisations concrètes et importantes en regard des objectifs et des coûts.
COMPRÉHENSIBLE	L'information sur le rendement décrit les attentes et les repères en regard desquels le rendement est comparé.
ATTRIBUABLE	L'information sur le rendement montre pourquoi le programme a produit des résultats positifs.
ÉQUILIBRÉE	On fournit un tableau clair et représentatif du rendement, tableau qui n'induit pas le lecteur en erreur.

FIABILITÉ

FIABLE	L'information sur le rendement reflète adéquatement les faits.

Les critères décrits ci-dessus ont été élaborés spécialement pour la présente évaluation. L'Agence du revenu du Canada a reconnu que ces critères conviennent à l'évaluation.

D'autres renseignements sur les critères sont disponibles sur notre site Web au :

http://www.oag-bvg.gc.ca/internet/Francais/meth_gde_f_10217.html

Table des matières

Chapitre 1 – Aperçu 13

Chapitre 2 – Bâtir la confiance pour promouvoir l'observation 19

Chapitre 3 – Améliorer le service pour rendre l'observation plus facile 31

Chapitre 4 – Rendre l'inobservation plus difficile 39

Chapitre 5 – Faciliter la réception du montant exact des prestations sociales 59

Chapitre 6 – Maintenir la durabilité opérationnelle – Résultats de la gestion 69

Chapitre 7 – Gouvernance de l'Agence 79

Le Conseil de direction de l'ARC 79

Membres du Conseil 84

Annexe A – La structure de régie de l'ARC 89

Annexe B – Normes de service à l'ARC 91

Annexe C – Autres sujets d'intérêt 109

Annexe D – Adresses URL pour obtenir d'autres renseignements 115

Annexe E – Glossaire 117

Annexe F – Acronymes et abréviations 121

États financiers 123

À PROPOS DE CE RAPPORT

L'Agence du revenu du Canada (ARC) a été créée pour appuyer un régime fiscal et de prestations efficace pour les gouvernements fédéral et provinciaux au Canada. Conformément aux exigences des lois qui nous régissent, ce rapport guide le lecteur dans un exposé détaillé de nos réalisations au cours de l'exercice 2010-2011 et met l'accent sur les aspects les plus importants de nos activités fiscales et de prestations de base. Selon le cadre stratégique qui se trouve à la page 17, nous évaluons notre succès à réaliser nos résultats. À cette fin, nous présentons nos réalisations au cours de l'exercice ainsi que les résultats de 2010-2011 pour les indicateurs de rendement qui se trouvent à la fin de chaque chapitre.

Le *Rapport annuel au Parlement 2010-2011* adopte une nouvelle approche pour fournir au Parlement et aux Canadiens une évaluation des résultats qu'a atteints l'ARC. Pour la première fois, nous empruntons une approche horizontale pour rendre compte de nos résultats au lieu d'utiliser l'Architecture des activités de programme (AAP) pour organiser notre rapport, comme nous le faisions dans le passé. Le Secrétariat du Conseil du Trésor avait mis au point l'AAP pour organiser, intégrer et présenter des plans, des budgets et des mesures de rendement qui mettent l'accent sur les liens entre les ressources allouées et les extrants des diverses activités entreprises par une organisation. Nous avons délaissé l'AAP pour que nos rapports portent principalement sur nos objectifs stratégiques horizontaux.

Comme l'exige la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, ce rapport contient des renseignements sur les objectifs fixés dans notre *Plan d'entreprise 2010-2011 à 2012-2013*. Les résultats des activités de base établis dans notre cadre stratégique constituent les objectifs de notre *Plan d'entreprise 2010-2011 à 2012-2013*.

Pour offrir un niveau de service qui continue de répondre aux attentes des Canadiens, nous lançons des initiatives particulières chaque année dans le but d'améliorer notre façon d'administrer les impôts et les prestations. Notre *Plan d'entreprise 2010-2011 à 2012-2013* a présenté ces initiatives, avec les résultats prévus que nous devions atteindre, les critères de succès que nous utilisons pour évaluer les progrès réalisés, et les résultats escomptés liés à chaque initiative. Un compte rendu pour chaque résultat escompté que nous nous sommes engagés à achever en 2010-2011 se trouve dans le tableau à la fin de chaque chapitre.

Nous avons fourni un tableau à l'annexe B, à la page 91, pour vous aider à comprendre les liens qui existent entre les renseignements contenus dans ce rapport annuel et la structure dans laquelle nos activités étaient présentées dans les rapports antérieurs.

Dépenses et ressources humaines de l'ARC

Le tableau suivant décrit les niveaux de dépenses générales pour l'ARC au cours de la période visée par le présent rapport.

	2010-2011		
(milliers de dollars)	Total des autorisations[1]	Dépenses réelles	Écart
Dépenses totales planifiées	4 596 714	**4 418 566**	178 148
Moins :			
Ombudsman des contribuables[2]	3 595	**2 730**	865
Agence du revenu du Canada	4 593 119	**4 415 836**	177 283

1 Le total des autorisations de l'Agence a augmenté de 10,5 millions de dollars, passant de 4 586,2 millions de dollars en 2009-2010 à 4 596,7 millions de dollars en 2010-2011, une croissance de 0,2 %. Cette croissance est attribuable à un bon nombre de changements précis, dont le financement supplémentaire lié à la mise en œuvre de la TVH et du CTVH pour l'Ontario et la Colombie-Britannique et le crédit de taxe de la Nouvelle-Écosse pour la vie abordable. Cependant, ce financement supplémentaire a été compensé en partie par l'élimination progressive du financement visant la mise en œuvre des mesures fiscales que le budget fédéral a mis en place au cours des exercices antérieurs.

2 Puisque l'ombudsman des contribuables opère sans lien de dépendance avec l'ARC, le présent rapport ne tient pas compte des activités de cette charge.

	Prévus	Réels	Écart
Équivalents temps plein	39 493	**40 174**	(681)

La nature de l'administration des impôts et des prestations

Un régime fiscal qui fonctionne bien est essentiel pour que les gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux et des Premières nations puissent offrir des programmes, des services et des prestations aux Canadiens et aux entreprises canadiennes. Le régime fiscal canadien compte sur les Canadiens pour qu'ils calculent volontairement l'impôt qu'ils doivent et versent ensuite le bon montant. À l'ARC, nous appelons cette pratique l'autocotisation et l'observation volontaire. Il y a inobservation lorsque les contribuables ne paient pas le montant complet des impôts exigibles.

Un régime fiscal et de prestations viable en est un où :

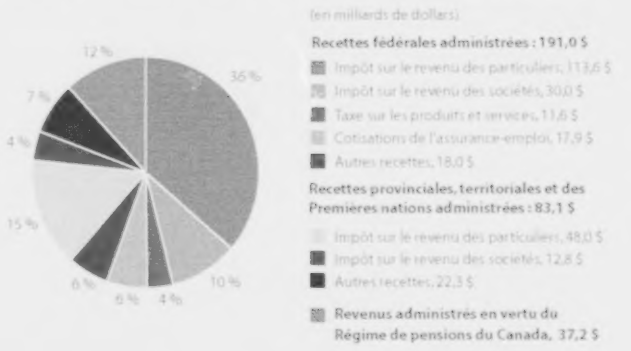
- les contribuables comprennent que le fait de payer l'impôt est non seulement une responsabilité civique, mais aussi une obligation légale qui leur permet de se prévaloir de tous les droits et avantages conférés à une entreprise ou à un résident canadiens;
- le nombre des personnes qui n'observent pas la loi est faible, mais l'administration fiscale dispose des outils nécessaires pour les identifier et prendre des mesures à leur égard rapidement et de façon efficace;
- l'administration fiscale est dotée, en tout temps, des bonnes personnes ayant les bonnes compétentes et les bons outils pour lui permettre de respecter ses exigences législatives.

Nous sommes l'administrateur fiscal du Canada. Nous remplissons notre mandat dans la limite d'un cadre de lois promulguées par le Parlement et par les assemblées législatives provinciales et territoriales. Notre approche fondamentale à l'égard de l'administration fiscale consiste à faire en sorte que les particuliers et les entreprises remplissent leurs obligations sans notre intervention. Nous travaillons à promouvoir l'observation chez les contribuables afin de protéger l'assiette fiscale du Canada. Nous y arrivons en offrant un bon nombre de programmes qui aident les contribuables à payer leur juste part d'impôt. De plus, nous repérons les cas où cela ne se produit pas, et nous prenons des mesures à cet égard.

Administration fiscale

Les taxes et les impôts que l'ARC perçoit et les crédits qu'elle administre sont principalement établis dans la *Loi de l'impôt sur le revenu* et dans la *Loi sur la taxe d'accise*. Nous administrons aussi des lois spéciales liées au Régime de pensions du Canada, à l'assurance-emploi et au bois d'œuvre. Nous entreprenons aussi beaucoup d'activités non fiscales, y compris celles qui se rapportent aux organismes de bienfaisance, au tabac, aux régimes enregistrés et au recouvrement non fiscal.

Figure 1 Administration fiscale – Recettes pour 2010-2011

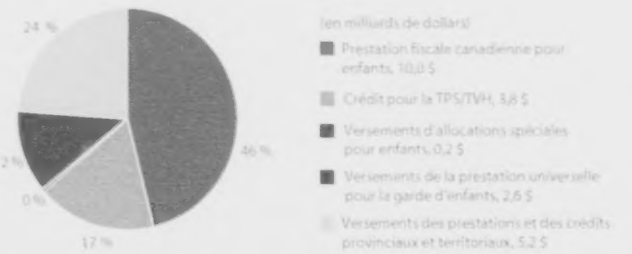


L'administration fiscale comporte plusieurs étapes, débutant lorsque les contribuables s'inscrivent à nos systèmes automatisés au moyen d'un numéro d'assurance sociale pour les particuliers ou d'un numéro d'entreprise pour les entreprises. Les contribuables doivent déclarer et verser les impôts exigibles (impôt sur le revenu des particuliers) ou perçus pour le compte du gouvernement (p. ex., retenues à la source, taxe sur les produits et service, cotisations au Régime de pensions du Canada par les entreprises). Les paiements et la production de déclarations se produisent à des moments de l'année différents selon le type d'impôt et la catégorie de contribuable. Nous vérifions les déclarations, les paiements et les données d'inscription ou de demande soumis aux fins de l'impôt, des taxes, des prestations et des crédits afin de nous assurer que les renseignements sont exacts. Lorsque, volontairement ou involontairement, les particuliers et les entreprises n'ont pas observé entièrement les lois fiscales, nous faisons appel à un vaste éventail de mécanismes dans nos programmes de vérification et d'exécution afin d'inciter les contribuables à l'observation et de protéger l'assiette fiscale du Canada. Au besoin, nous recouvrons les créances en souffrance et fournissons un recours pour ceux qui s'opposent à nos décisions.

Administration des prestations

L'ARC joue un rôle essentiel dans le soutien des familles et des particuliers partout au Canada. Nous venons en aide à des millions de Canadiens en administrant une gamme de programmes de prestations et de crédits d'impôt permanents et ponctuels pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Dans certains cas, la législation nous permet de fournir des renseignements afin d'appuyer les programmes administrés par nos clients gouvernementaux. En nous assurant que les bénéficiaires de prestations ont accès à des renseignements exacts en temps opportun, nous les aidons à recevoir les prestations auxquelles ils ont droit. Un facteur tout aussi important est qu'en offrant un service de prestation unique au nom de plusieurs ordres de gouvernement, nous réduisons la duplication et les frais généraux de l'administration des programmes de prestations.

Figure 2 Versements de prestations et de crédits



*En raison de l'arrondissement, le total des pourcentages peut ne pas équivaloir à 100 %.

Nous sommes très conscients de l'importance que les Canadiens accordent à l'équité et à la transparence dans toutes les interactions avec le gouvernement. Pour répondre aux attentes des Canadiens, nous nous assurons que seuls les particuliers admissibles reçoivent des prestations et qu'ils reçoivent les paiements exacts auxquels ils ont droit. Ainsi, nous protégeons les bénéficiaires de prestations et de crédits contre des difficultés inutiles que pourraient causer des paiements en moins et nous protégeons les recettes du gouvernement en réduisant les paiements en trop.

ÉVALUATION DE NOS RÉSULTATS

Nous utilisons à la fois des mesures ou des indicateurs qualitatifs et quantitatifs pour évaluer notre succès en ce qui a trait à la production des résultats que nous prévoyons obtenir par l'atteinte de nos objectifs. Les données opérationnelles, les échantillons statistiques et les résultats de sondages que nous recueillons constituent le fondement de nos évaluations. Nos objectifs indiquent le pourcentage ou le degré que nous prévoyons atteindre pour un niveau de rendement. Les objectifs en matière de rendement sont établis par nos équipes de gestion au moyen d'une analyse des contraintes liées à la viabilité financière, du rendement historique, de la complexité des travaux visés et des attentes des Canadiens. Nous évaluons nos résultats en fonction du fait que les objectifs établis dans notre *Plan d'entreprise 2010-2011 à 2012-2013* ont été atteints, en grande partie atteints ou non atteints. De plus, nous reconnaissons que chaque mesure et chaque indicateur n'a pas le même effet par rapport aux buts généraux de nos activités de base. Nous travaillons pour assurer l'équilibre dans notre évaluation en tenant compte des répercussions relatives de chaque mesure et indicateur tout au long de notre processus d'évaluation.

Évaluations du rendement

Objectif atteint : Nos résultats répondent à nos attentes ou les dépassent.

Objectif en grande partie atteint : Bien que les résultats répondent à la plupart de nos attentes, il y a des lacunes.

Objectif non atteint : Il y a des lacunes significatives dans les résultats, et nous n'avons pas répondu à toutes les attentes ou aux attentes clés.

Nous continuons de réaliser des progrès dans le renforcement de nos indicateurs et nous élaborons d'autres mesures concrètes. Comme toutes les administrations fiscales du monde, nous savons qu'il s'agit d'un travail difficile qui nous permettra toutefois d'établir des liens clairs entre nos buts à long et à court terme, nos mesures, nos résultats stratégiques et nos résultats attendus. Nous regardons à l'interne et à l'externe pour repérer et échanger des pratiques exemplaires dans le domaine de l'évaluation et de l'établissement de rapports sur les résultats. Nous échangeons des renseignements avec d'autres administrations fiscales sur la mesure des résultats par l'intermédiaire de divers forums internationaux. L'ARC participe aussi à des initiatives conçues pour effectuer l'analyse comparative des principaux aspects de l'administration fiscale avec des administrations du monde entier.

Évaluations de la qualité des données

Bonne : Fondée sur le jugement de la direction et appuyée par une quantité satisfaisante de renseignements exacts (dont les évaluations de la direction) obtenus de sources ou de méthodes fiables.

Raisonnable : Fondée sur le jugement de la direction et appuyée, dans la plupart des cas, par une quantité satisfaisante de renseignements exacts (dont les évaluations de la direction) obtenus de sources ou de méthodes fiables.

Faible : Lacunes importantes en ce qui concerne la solidité des résultats; l'évaluation des résultats est fondée sur le jugement de la direction et appuyée sur des renseignements entièrement ou en grande partie qualitatifs de sources ou de méthodes non officielles.

Cadre stratégique de l'ARC

Le cadre stratégique présenté ci-dessous illustre comment les résultats attendus de notre *Plan d'entreprise 2010-2011 à 2012-2013* sont liés à nos résultats pour les activités de base. Les chapitres suivants décrivent les principales réalisations et les secteurs à améliorer qui sont les plus pertinents à l'atteinte de nos résultats attendus et de nos résultats pour les activités de base. Un tableau est donné vers la fin de chaque chapitre afin de résumer les résultats des indicateurs de rendement qui contribuent à notre évaluation quant à l'atteinte de nos résultats pour les activités de base. De plus, un tableau donne la liste du statut en fin d'exercice des résultats escomptés pour 2010-2011 relativement à chacune des initiatives présentées dans le *Plan d'entreprise de 2010-2011 à 2012-2013*.

Notre mission

Exécuter les programmes fiscaux, de prestations et autres et assurer l'observation fiscale pour le compte des gouvernements dans l'ensemble du Canada, de façon à contribuer au bien-être économique et social continu des Canadiens.

Notre approche

Bâtir la confiance pour promouvoir l'observation	Renforcer le service pour rendre l'observation plus facile	Rendre l'inobservation plus difficile	Faciliter la réception du montant exact des prestations sociales
Résultat des activités de base	**Résultat des activités de base**	**Résultat des activités de base**	**Résultats des activités de base**
Les Canadiens ont accès aux renseignements dont ils ont besoin pour observer volontairement les lois fiscales du Canada, et les décisions qu'ils contestent font l'objet d'un examen impartial et rapide	Les Canadiens ont accès, par divers moyens, aux services dont ils ont besoin pour observer volontairement les lois fiscales du Canada	On assure le traitement des cas d'inobservation repérés	Les Canadiens ont accès aux prestations et aux crédits auxquels ils ont droit et les paiements sont opportuns et exacts
Résultats escomptés des initiatives connexes du Plan d'entreprise			
• Les groupes de contribuables ont accès aux renseignements dont ils ont besoin pour respecter leurs obligations et obtenir les crédits et les prestations auxquels ils ont droit • Les particuliers et les entreprises ont accès aux renseignements et aux services dont ils ont besoin pour observer volontairement les lois fiscales • Il y a amélioration de la prestation de services aux contribuables par la gestion améliorée des problèmes liés au service dans l'ensemble de l'Agence • Il y a amélioration des services offerts aux Canadiens grâce à l'administration améliorée du Programme des divulgations volontaires • Il y a amélioration de la prestation de services aux organismes de bienfaisance et aux demandeurs du statut d'organisme de bienfaisance en perfectionnant les processus de demande d'enregistrement et de demande de renseignements	• Les particuliers et les entreprises ont accès aux services et aux renseignements dont ils ont besoin à l'aide des modes de libre-service • Les particuliers et les entreprises continuent de produire leurs déclarations et d'effectuer leurs paiements par voie électronique • La TVH est mise en oeuvre avec succès pour le compte du gouvernement du Canada et des provinces de l'Ontario et de la Colombie-Britannique	• Un nombre accru de contribuables paient à temps • Les mesures de planification fiscale abusive sont repérées et traitées plus efficacement au moyen de vérifications, de recherches, d'évaluations du risque et de la collaboration internationale • Les activités clandestines dans des secteurs économiques ciblés sont repérées et les cas sont traités • On réduit le risque d'employeurs et d'entreprises qui omettent de produire des déclarations, d'effectuer des retenues à la source et de verser les impôts et les taxes • Tous les produits du tabac estampillés au Canada sont légalement libérés des droits • L'administration du Programme de la RS&DE est améliorée • Les cas d'inobservation en matière de déclaration sont repérés et des mesures sont prises à leur égard • Le nombre d'organismes de bienfaisance participant à des stratagèmes non conformes est réduit	• Les particuliers sont informés des prestations et crédits auxquels ils ont droit et qui sont prévus par les différentes lois fédérales, provinciales et territoriales et peuvent s'y inscrire ou en faire la demande • Le coût global du versement des prestations et des crédits pour les Canadiens est moindre grâce à la réduction du dédoublement et des frais administratifs • Les demandes actuelles et futures des programmes et services sont satisfaites • L'exactitude des prestations versées est améliorée davantage grâce à de meilleurs examens ciblés

Chapitre 2

Bâtir la confiance pour promouvoir l'observation

Ce dont il s'agit

L'administration fiscale est d'une vaste portée, ses rôles vont de fournir les renseignements initiaux et des services jusqu'à assurer des recours appropriés lorsque les contribuables s'opposent aux décisions prises à l'égard de leurs cotisations. Nous travaillons à bâtir et à maintenir la confiance des contribuables et d'autres intervenants au moyen d'activités comme la sensibilisation, les services de renseignements, un service officiel de règlement des différends qui offre aux contribuables l'examen impartial de leur dossier, et le Programme des divulgations volontaires. Nous nous efforçons de réduire le fardeau des contribuables et, pour ce faire, nous simplifions les processus administratifs et offrons un service de qualité. Lorsque nous ne réussissons pas à offrir un service de qualité aux contribuables, ces derniers peuvent se tourner vers le programme Plaintes liées au service que nous avons établi.

Ces activités ont pour but de nous assurer que les Canadiens ont accès aux renseignements dont ils ont besoin pour observer volontairement les lois fiscales et qu'ils obtiennent l'examen impartial et rapide des décisions contestées.

Nos réalisations en 2010-2011

Nous avons continué d'améliorer la qualité de nos services aux contribuables pour promouvoir l'observation volontaire des lois fiscales du Canada. Nous avons veillé à ce qu'un plus grand nombre de Canadiens obtiennent les renseignements dont ils ont besoin. À cette fin, nous avons offert des milliers de séances d'information et de sensibilisation, nous avons maintenu des niveaux élevés d'accessibilité des demandeurs pour toutes nos lignes de demandes de renseignements, et nous avons apporté des améliorations à un large éventail de services électroniques offerts dans notre site Web. De plus :

- les visites à notre site Web ont augmenté de plus de 7 %;
- les appels au Bureau d'aide des services électroniques ont augmenté de près de 15 %;
- nous avons dépassé nos objectifs en matière de transparence et d'uniformité dans tous les cas de différends, à l'exception des taxes à la consommation où nous avons obtenu un résultat de 95 % par rapport à un objectif de 98 %.

Bien que nous ayons fait preuve d'équité et d'impartialité dans notre examen des décisions contestés par des contribuables, la communication rapide des décisions aux Canadiens continue de présenter un défi. Entretemps, les plaintes liées au service et les dispositions d'allègement pour les contribuables ont été administrées de façon uniforme, ce qui souligne notre engagement à l'égard de l'équité.

Notre orientation à venir

Nous étudierons des façons d'améliorer l'observation volontaire par une meilleure compréhension des manières de promouvoir le sens civique. Nous tirerons aussi parti de nos efforts au cours de 2010-2011 pour améliorer la rapidité de l'examen de décisions contestées.

Les renseignements suivants présentent les niveaux de dépenses générales pour promouvoir l'observation au cours de la période visée par ce rapport

Profil des dépenses

Dépenses totales : 4,4 milliards de $

(en milliers de $)

Bâtir la confiance pour promouvoir l'observation 452 562 $

Améliorer le service pour rendre l'observation plus facile 704 572 $

Rendre l'inobservation plus difficile 1 846 313 $

Faciliter la réception du montant exact des prestations sociales 369 838 $

Maintenir la durabilité des opérations 1 042 551 $

(en milliers de $)

Total des autorisations
456 533 $

Dépenses réelles
452 562 $

Écart
3 971 $

Équivalents temps plein
5 201

Renseignements à l'intention des contribuables

Nos programmes de sensibilisation et nos activités de communication favorisent l'observation parce qu'elles fournissent des renseignements et des outils dans des formats et des modes variés pour joindre nos publics diversifiés. Les mesures de sensibilisation touchent un large éventail de questions et sont exécutées par nombre de nos différents secteurs. Elles se rattachent parfois à des événements uniques. Par exemple, une orientation principale en 2010-2011 portait sur l'arrivée des régimes de taxe de vente harmonisée (TVH) en Ontario et en Colombie-Britannique, ce qui a exigé des stratégies et des produits de communications ciblées pour les faire connaître. Une approche multimédia proactive a été employée pour informer les entreprises. Des séminaires interactifs en ligne (webinaires) ont eu lieu. En outre, une série de courtes vidéos ont été produites et publiées dans notre site Web, lesquelles donnaient des renseignements sur divers sujets liés à la TVH.

Nos activités de communication et de sensibilisation servent le plus souvent à informer et à aider les particuliers et les entreprises relativement aux programmes et aux enjeux permanents. La majorité de nos activités de sensibilisation ont mis l'accent sur les petites et moyennes entreprises, les particuliers, les jeunes, les nouveaux arrivants au Canada, les aînés, les bénévoles, les personnes handicapées et les collectivités autochtones. Nous avons continué d'accroître notre utilisation de la technologie pour améliorer la sensibilisation au cours du dernier exercice, y compris l'utilisation de vidéoconférences pour informer des groupes de contribuables. Cette technologie représente un moyen efficace et rentable pour joindre de plus vastes publics et ceux qui habitent dans des endroits éloignés. En 2010-2011, nous avons donné 48 séances de vidéoconférences à 6 groupes de sensibilisation distincts.

Service aux contribuables

Les particuliers et les entreprises ont souvent besoin de renseignements et de services propres à leurs situations. Nous nous efforçons de nous assurer que les contribuables peuvent se fier à nos services assistés d'un agent, dont les numéros de téléphone sans frais, les services technologiques interactifs comme les Smartlinks, et les rendez-vous en personne pour répondre à leurs besoins d'information. Des systèmes complets de réponse téléphonique automatisée offrent un service en tout temps. Pendant les heures de travail normales, nous répartissons les appels entre les centres d'appels en fonction de la demande. Cela nous permet d'utiliser nos ressources de façon efficace, de réduire les coûts et d'offrir des heures de service prolongées pour les Canadiens.

Le fait de nous assurer que les particuliers, les entreprises et les organismes de bienfaisance peuvent nous joindre lorsqu'ils ont besoin d'aide encourage la confiance à l'égard du régime fiscal ainsi que l'observation des lois fiscales. En 2010-2011, nous avons atteint nos objectifs d'accessibilité des demandeurs de 90 % pour les demandes de renseignements généraux et des entreprises, malgré une augmentation de plus de 7 % des appels aux services des demandes de renseignements des entreprises. Cette augmentation était largement attribuable aux demandes de renseignements relatives à la mise en oeuvre de la TVH en Ontario et en Colombie-Britannique ainsi qu'aux changements relatifs à la production électronique obligatoire pour les inscrits à la TPS/TVH. Nous avons également dépassé l'objectif d'accessibilité établi à 90 % pour les demandeurs qui ont obtenu, du personnel de première ligne, des réponses à leurs demandes de renseignements sur les organismes de bienfaisance.

Résultat escompté	2009-2010	2010-2011	Variation
Nombre de demandes de renseignements assistées par un agent	13 467 481	13 821 619	2,6 %

Les agents de nos centres d'appels sont en mesure de répondre à la majorité des demandes de renseignements. Il est aussi possible de prendre rendez-vous à un bureau des services fiscaux, mais le nombre de contribuables qui le font a diminué au cours des trois dernières années. Nous mettons aussi tout en oeuvre pour nous assurer que les renseignements que nous fournissons aux contribuables par l'intermédiaire de nos services de demandes de renseignements sont exacts. Nous veillons à ce que les agents aient accès à une formation et à des documents de référence en ligne qui sont à jour, y compris un nouveau produit de formation sur l'excellence en matière de service, et qu'ils utilisent des techniques d'assurance de la qualité qui fournissent une rétroaction continue

et rapide à nos agents de demandes de renseignements des particuliers et des entreprises. Cela permet à nos agents de fournir des réponses exactes sur le plan technique aux questions des contribuables.

Nous fournissons un éventail de services électroniques conviviaux qui permettent aux particuliers et aux entreprises de payer leurs taxes et leurs impôts. Au cours de la dernière année, nous avons apporté des améliorations à Mon dossier en fonction de notre analyse des besoins de nos clients. Même si les services électroniques permettent une meilleure utilisation des ressources, ils créent aussi parfois la nécessité d'offrir du soutien et de l'aide à ceux qui souhaitent en profiter. Par exemple, les appels au Bureau d'aide des services électroniques ont augmenté de près de 15 % par rapport à l'exercice précédent. Un grand nombre des appels constituaient des demandes de renseignements sur l'entrée en vigueur de la production électronique obligatoire pour les inscrits à la TPS/TVH le 1er juillet 2010. La mise en oeuvre du Système de gestion des justificatifs, qui a remplacé le processus epass du gouvernement du Canada pour nos services, a aussi contribué à cette hausse.

Nous continuons d'être reconnus dans le monde entier pour les façons dont nous faisons passer les appelants aux options de libre-service et réduisons ainsi le nombre d'appelants qui ont besoin de l'aide d'un agent. Dans une récente analyse comparative d'administrations fiscales internationales, où l'on comparait la qualité des opérations des centres d'appels des diverses administrations, le Canada s'est démarqué par un certain nombre de pratiques opérationnelles qui favorisent l'utilisation du libre-service. Plus précisément, on a mentionné l'utilisation des systèmes automatisés de réponse vocale interactive, comme le Système électronique de renseignements par téléphone ou SERT, pour fournir des renseignements généraux et répondre aux appels de nature simple et répétitive en tout temps. On a également noté notre utilisation des messages de file d'attente qui communiquent aux appelants, pendant que ces derniers attendent de parler à un agent, des messages thématiques continuellement mis à jour sur les dates limites de production ou de versement, les heures de service allongées et les renseignements qui se trouvent sur notre site Web. De plus, on a mentionné notre application Aire de travail de l'agent des services aux contribuables et indiqué qu'elle permettait aux agents d'authentifier rapidement un appelant et d'afficher les détails concernant ce dernier. On a également noté que notre environnement autonome de centre d'appel favorisait une plus grande créativité chez les employés, entraînant un meilleur moral et un faible taux d'absentéisme.

Résultats escomptés	2009-2010	2010-2011	Variation
Interprétations techniques en matière d'impôt sur le revenu achevées	3 003	2 778	-7,5 %
Décisions anticpées en matière d'impôt sur le revenu achevées	194	210	8,2 %

En 2010-2011, comme au cours des dernières années, les délais d'exécution des décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu étaient plus longs que notre norme de service publiée (voir à la page 92). Le traitement des décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu prend en grande partie plus de temps parce que les dossiers entrants sont de plus en plus complexes et que le personnel nouvellement engagé est moins expérimenté pour accomplir cette charge de travail spécialisée. Au cours de la dernière année, nous avons suivi les recommandations découlant d'une étude détaillée sur cette charge de travail en vue d'améliorer le rendement. À la suite de cette étude, nous envisageons de réviser la norme de service relative aux décisions anticipées en matière d'impôt pour assurer une meilleure harmonisation avec les résultats prévus et apporter diverses améliorations de processus dans le but d'atteindre la norme de service d'ici la fin de 2012-2013.

Recours

Le droit des contribuables à demander un examen impartial de nos décisions fait partie intégrante de notre régime d'administration fiscale. Si les contribuables ne sont toujours pas satisfaits après cet examen approfondi, ils peuvent aussi entreprendre d'autres recours au moyen du processus de révision judiciaire.

Comme il en a été question dans les rapports annuels antérieurs, nous constatons une hausse des différends présentés par les contribuables visés par notre approche de vérification à l'égard de la planification fiscale abusive. Cette planification comporte habituellement des transactions, des arrangements ou des événements qui visent

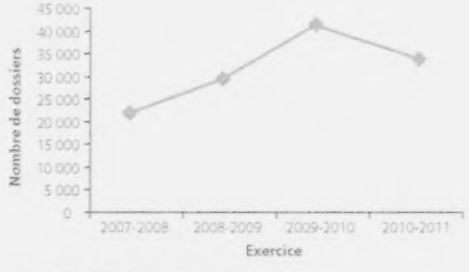
particulièrement à réduire les impôts. Nous avons maintenu nos normes de qualité élevée dans le traitement des différends. Cependant, étant donné le volume élevé de différends, nous n'avons pas été en mesure de maintenir le même temps de réponse.

En 2010-2011, nous avons amélioré davantage le service aux Canadiens en adoptant une approche centralisée pour la répartition de la charge de travail des différends moins complexes que nous avons reçus. Auparavant, ces tâches restaient dans les régions où elles avaient été reçues, mais aujourd'hui elles peuvent être réparties partout au pays. On commence à voir des améliorations dans la prestation des services à la suite de l'adoption de cette stratégie.

Une réaffectation interne des ressources a stabilisé les activités de gestion primaires de notre processus de recours. Par conséquent, nos temps de réponse pour accuser réception des différends se sont améliorés. En 2009-2010, il nous fallait en moyenne 47,7 jours pour accuser réception d'un différend. L'année dernière, ce nombre a passé à 39,5 jours, soit une amélioration de 17,2 %.

Nous avons continué d'assurer des normes de qualité élevée en 2010-2011. Nos niveaux de transparence et d'uniformité constituent deux mesures clés de notre processus de recours de qualité. Les mesures de transparence évaluent si nous avons offert au contribuable de lui fournir tous les renseignements pertinents à l'appui des questions en litige. Les mesures d'uniformité évaluent si nous avons examiné, étudié et traité les questions en litige des contribuables, si nous avons appliqué la loi correctement, si nous avons donné aux contribuables la possibilité de répondre à nos propositions et si nous sommes arrivés aux bonnes décisions. En 2010-2011, nous avons dépassé nos objectifs en matière de transparence et d'uniformité, sauf pour la taxe à la consommation pour lesquelles nous avons obtenu un résultat de 95 % par rapport à notre objectif de 98 %.

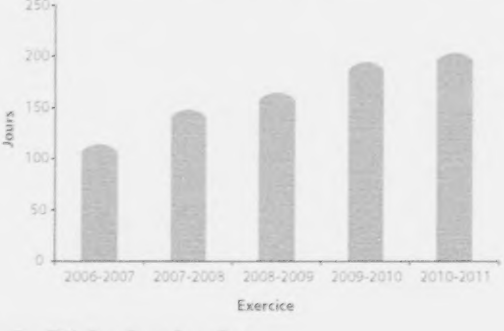
Figure 3 Charge de travail des Appels – différends reçus relativement à la planification fiscale abusive



Qualité des données : Bonne

La plus grande partie de notre charge de travail liée au règlement des différends vise les différends liés à l'impôt sur le revenu. En 2010-2011, il fallait en moyenne neuf jours ouvrables de plus pour communiquer aux contribuables une décision relative aux différends comparativement à 2009-2010. Par contre, il nous a fallu 30 jours ouvrables de plus en 2009-2010 par rapport à 2008-2009. Même si le nombre de jours pour régler les différends a continué d'augmenter, cette croissance est inférieure à celle des années antérieures. Pour le prochain exercice, nous ajouterons des ressources supplémentaires afin de réduire notre inventaire. Nous prévoyons que cela permettra d'améliorer le respect global des délais de notre processus de recours à l'avenir.

Figure 4 Jours ouvrables pour achever un dossier lié à l'impôt sur le revenu



Qualité des données : Bonne

En 2010-2011, les délais moyens pour régler les différends en matière de taxe à la consommation ont augmenté d'une moyenne de 48 jours et le temps moyen en inventaire pour nos dossiers de taxe à la consommation a augmenté. Ces augmentations ont découlé de la réaffectation des ressources pour les activités de règlement des différends liés à la taxe à la consommation à celles des différends liés à l'impôt sur le revenu en 2009-2010. Au cours du dernier exercice, nous avons rajusté notre capacité en matière de taxe à la consommation, ce qui a mené au règlement d'un plus grand nombre de différends liés à la taxe à la consommation que pour l'exercice précédent.

Le délai moyen pour régler un appel lié au Régime de pensions du Canada ou à l'assurance-emploi (RPC/AE) auprès du ministre du Revenu national a augmenté de six jours en 2010-2011. Notre taux de production a augmenté, et notre inventaire de dossiers traitables à la fin de l'exercice a diminué. Ces variations ont été influencées par le règlement de dossiers plus anciens et par une légère baisse des arrivages. Le délai moyen de traitement de nos dossiers du RPC/AE s'est aussi amélioré au cours du dernier exercice, passant à 118 jours en 2010-2011 par rapport à 135 jours en 2009-2010.

Résultats escomptés	2009-2010	2010-2011	Variation
Différends liés à l'impôt sur le revenu – réglés	57 791	61 506	6,4 %
Différends liés à l'impôt sur le revenu – arrivages	106 548	94 449	-11,3 %
Différends liés à la taxe à la consommation – réglés	6 778	7 613	12,3 %
Différends liés à la taxe à la consommation – arrivages	8 151	7 385	-9,4 %
Différends liés au RPC/AE – réglés	2 872	3 011	4,8 %
Différends liés au RPC/AE – arrivages	3 043	2 873	-5,6 %

Nous avons amélioré notre présence en ligne pour que les contribuables aient un meilleur accès aux services des appels. En 2010-2011, nous avons élargi les services en ligne de présentation d'avis de différends officiels pour les appels liés au RPC/AE.

Plaintes liées au service

Le programme Plaintes liées au service nous permet de cerner les problèmes, de proposer des solutions et d'offrir aux contribuables un processus de règlement officiel, garanti par la Charte des droits du contribuable. Si les contribuables ne sont pas d'accord avec une décision qui provient de notre programme Plaintes liées au service, ils peuvent présenter une plainte à l'ombudsman des contribuables.

Il est essentiel d'améliorer ce service aux contribuables pour assurer le succès du programme et faire en sorte que les Canadiens aient plus confiance en notre promesse d'équité. En 2010-2011, nous avons examiné des cas reçus du programme Plaintes liées au service afin de recenser les plaintes courantes des contribuables.

Nous avons cerné 26 questions d'importance nationale au moyen d'une analyse du programme Plaintes liées au service. De celles-ci, 5 ont été réglées et 21 demeurent à l'étude. Voici des exemples des questions réglées :

- Un numéro de télécopieur international pour toute personne qui n'est pas satisfaite des services que nous offrons – nous avons publié un numéro de télécopieur sans frais dans notre site Web et nous avons ajouté ce numéro à nos formulaires de plaintes liées au service.
- Renseignements fiscaux pour les feuillets de convention de retraite – nous avons mis à la disposition de nos agents un chiffrier qui permet d'identifier les bénéficiaires de ces feuillets et contient les montants d'impôt retenus à la source. Ainsi, les contribuables n'ont plus à soumettre des copies imprimées.

Nous avons établi trois indicateurs de rendement afin de montrer notre détermination à fournir aux contribuables un processus de Plaintes liées au service plus uniforme et efficace :

- Nous visons à envoyer au contribuable un accusé de réception de la plainte dans les deux jours ouvrables;
- Nous nous sommes engagés à tenir le contribuable au courant de l'état de sa plainte tous les 15 jours par la suite;
- Nous cherchons à régler la plainte du contribuable dans un délai de 30 jours ouvrables.

Pour 2010-2011, nous avons dépassé nos objectifs de rendement, qui sont de 90 %, pour ces trois normes.

Divulgations volontaires par des contribuables

Le Programme des divulgations volontaires (PDV) permet aux contribuables de se faire connaître et de corriger les renseignements inexacts ou incomplets, ou encore de divulguer des renseignements qu'ils ne nous avaient pas déclarés auparavant, ce qui favorise l'observation volontaire des lois fiscales canadiennes. Les contribuables qui font appel au programme doivent payer les impôts dus en plus des intérêts, mais ils évitent les pénalités et les poursuites liées aux montants divulgués.

En 2010-2011, nous avons fait la promotion du programme par l'intermédiaire de conférences et d'autres initiatives de sensibilisation en plus d'en faire mention dans notre correspondance avec les contribuables et dans les alertes fiscales. En outre, nous avons clarifié les politiques du PDV lors de présentations à diverses associations et de réponses aux demandes de renseignements des médias.

Le programme a connu une croissance des arrivages et une hausse du nombre de divulgations traitées au cours de l'exercice, qui ont permis de découvrir 600 millions de dollars en recettes fiscales supplémentaires. Les divulgations volontaires ont mené à 773 millions de dollars en revenus non déclarés comparativement à 1,8 milliard de dollars détectés en 2009-2010. Ce dernier montant était considérablement plus élevé que les normes historiques puisqu'il comprenait deux importantes divulgations totalisant plus de 900 millions de dollars. Malgré la croissance des arrivages, le nombre moyen de jours requis pour traiter un dossier était de 180 jours par rapport à 196 jours en 2009-2010, et notre inventaire du PDV est à son niveau le plus bas des dernières années. Ce programme dépend des contribuables qui se font connaître; il n'est donc possible de contrôler ni le nombre de contribuables qui font des divulgations, ni le revenu non déclaré qui s'y rapporte.

Résultats escomptés	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Cas reçus du Programme des divulgations volontaires	10 634	12 128	12 811
Cas traités du Programme des divulgations volontaires traités	11 393	12 506	13 009
Revenus non déclarés découverts par le Programme des divulgations volontaires	766 millions $	1,8 milliard $	773 millions $
Nombre de cas de divulgations volontaires en inventaire	4 082	3 708	3 507

Organismes de bienfaisance

En 2010-2011, nous avons continué de fournir des réponses rapides au téléphone et par écrit au secteur de la bienfaisance par l'intermédiaire de nos processus de demande d'enregistrement, de nos centres d'appels et de nos processus de demandes de renseignements par écrit. Nous avons aussi amélioré nos activités de sensibilisation afin de nous assurer que les organismes de bienfaisance enregistrés obtiennent les renseignements nécessaires pour respecter leurs obligations juridiques selon la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Nous avons offert 75 séances d'information pour les organismes de bienfaisance à de tels organismes enregistrés de partout au Canada, et 96 % des participants ont indiqué qu'ils étaient satisfaits ou très satisfaits des séances. Nous avons également présenté 17 webinaires (un environnement interactif limité où un dialogue peut avoir lieu entre les participants et des représentants de l'ARC) à 2 164 particuliers. En réponse à un sondage, 91 % des participants ont indiqué qu'ils étaient satisfaits ou très satisfaits. Le sondage sur la satisfaction des clients devant être effectué en 2010-2011 a été reporté à 2011-2012.

Nous poursuivons nos travaux liés à l'Initiative des organismes de bienfaisance de petite taille et ruraux. Seulement deux des 58 recommandations n'ont pas été achevées et doivent l'être en 2011-2012 et en 2012-2013.

Nous avons également amélioré la fonctionnalité des pages Web « Organismes de bienfaisance et dons » en mettant à jour les conseils de recherche, les directives de téléchargement, les liens aux définitions et en offrant les plus récentes adresses Web et électroniques des organismes de bienfaisance enregistrés. On a compté plus de 1 700 000 visites aux pages Web « Organismes de bienfaisance et dons », soit une hausse de 14 % par rapport à 2009-2010.

Résultat escompté	2009-2010	2010-2011	Variation
Nombre d'organismes de bienfaisance enregistrés auprès de l'ARC	85 407	85 629	0,3 %

Conclusion

Résultat de nos activités de base	Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
Les Canadiens ont accès aux renseignements dont ils ont besoin pour observer volontairement les lois fiscales et ils reçoivent un examen impartial et rapide des décisions contestées	2010-2011	En grande partie atteint	Bonne

En général, nous pouvons conclure que nous avons en grande partie atteint le résultat de nos activités de base. Nous avons continué d'améliorer la qualité de nos services aux contribuables pour promouvoir l'observation volontaire des lois fiscales du Canada. Nos activités en 2010-2011 ont fourni une aide utile à l'élaboration d'une stratégie de sensibilisation, et elles nous ont permis de livrer des messages importants aux Canadiens. Il est impossible de fournir une mesure objective des répercussions de ces activités de sensibilisation; cependant, nous sommes convaincus qu'elles ont fait progresser notre objectif visant à offrir aux contribuables les renseignements nécessaires pour observer volontairement leurs obligations. Nous avons maintenu nos niveaux élevés d'accessibilité des demandeurs pour toutes nos lignes de demandes de renseignements. Nous avons apporté des améliorations à un large éventail de services électroniques disponibles dans notre site Web et nous interprétons la hausse des appels au Bureau d'aide des services électroniques comme une indication que ce service atteint son but, soit de fournir l'accès aux contribuables qui en ont besoin. Nous avons fait preuve d'équité et d'impartialité dans notre examen des décisions contestées des contribuables. Les plaintes liées au service et les dispositions d'allègement pour les contribuables ont été administrées de façon uniforme, soulignant notre engagement à l'égard de l'équité. Le Programme des divulgations volontaires continue de produire les résultats voulus, et nous estimons que les services offerts aux organismes de bienfaisance enregistrés sont fiables et que la souplesse dont nous faisons preuve contribue à promouvoir l'observation dans le secteur de la bienfaisance.

Les Canadiens s'attendent à ce que l'on prenne des décisions éclairées dans le cadre de leur processus de résolution des différends : il s'agit là d'un élément clé pour qu'ils maintiennent leur confiance envers nous. Nous demeurons toutefois conscients que, même avec les ressources supplémentaires qui sont affectées et le ralentissement de la croissance de l'inventaire des différends, il nous a fallu plus de temps pour fournir des décisions et traiter les différends soumis par les contribuables. Nous prévoyons que nos stratégies entraîneront des réductions par rapport aux exercices précédents dans les délais généraux qu'il nous faut pour régler des différends. Dans l'ensemble, nous pouvons conclure que nous avons en grande partie atteint le résultat de nos activités de base et que nous continuons à bâtir la confiance des Canadiens à l'égard de notre administration fiscale et à promouvoir l'observation chez les contribuables.

Données principales

Demandes de renseignements et services d'information – Nous avons traité près de 18 millions de demandes de renseignements fiscaux, par l'entremise de nos agents et par automatisation.

Différends – Nous avons réglé plus de 72 000 différends. La valeur totale de l'inventaire des différends liés à l'impôt au 31 mars 2011 s'élevait à plus de 14,6 milliards de dollars. La valeur des dossiers traitables est de plus de 4,9 milliards de dollars (celle des dossiers non traitables est de plus de 9,7 milliards de dollars).[1]

Allègement pour les contribuables – En tout, nous avons traité 82 344 demandes d'allègement des intérêts et des pénalités : 46 761de ces demandes ont été accordé en faveur du contribuable. La valeur totale de toutes les annulations et renonciations, y compris les renonciations automatisées[2], représentait plus de 328 millions de dollars pour 279 787 demandes.

---

1. Les dossiers non traitables sont ceux qui sont en attente d'une décision de la cour ou d'une mesure d'un tiers.
2. Les renonciations peuvent être demandées par le client ou automatisée, selon le cas. Il y a renonciation automatisée lorsqu'une pénalité ou des intérêts qui n'ont pas encore été imputés à un compte font l'objet d'une renonciation en raison de l'application de politiques administratives.

Notre cadre de mesure du rendement – Bâtir la confiance pour promouvoir l'observation

Nos indicateurs	Objectif actuel	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	Évaluation
Renseignements pour les contribuables							
Réponse aux appels pour des renseignements généraux dans les deux minutes suivant la mise en attente	80 %	82 %	83 %	82,4 %	80,9 %	81,8 %	✓
Réponse aux appels des entreprises dans les deux minutes suivant la mise en attente	80 %	81 %	81,7 %	86,8 %	86 %	84,1 %	✓
Pourcentage des demandeurs de renseignements généraux qui ont joint notre service téléphonique[1]	90 %	83 %	84 %	92 %	91 %	91 %	✓
Pourcentage des demandeurs de renseignements des entreprises qui ont joint notre service téléphonique[1]	90 %	86 %	79 %	94 %	93 %	92 %	✓
Service aux contribuables							
Nombre moyen de jours pour envoyer aux contribuables une interprétation technique en matière d'impôt sur le revenu	90 jours (moyenne)	105	89	91	89	87	✓
Nombre moyen de jours pour envoyer aux contribuables une décision anticipée en matière d'impôt sur le revenu	60 jours (moyenne)	94	101	104	98	102	✗
Recours							
Norme de service pour le premier contact – Appels	85 %	89 %	84 %	68 %	50 %	50,5 %	✗
Délai moyen de l'inventaire traitable (en jours) – dossiers d'impôt sur le revenu	Tendance neutre ou à la baisse	175	177	205	215	228	✗
Activités des appel qui ont satisfait aux normes d'uniformité – dossiers d'impôt sur le revenu	97 %	99,6 %	99,5 %	99,0 %	98,6 %	98,7 %	✓
Activités des Appeals qui ont satisfait aux normes de transparence – dossiers d'impôt sur le revenu	98 %	99,3 %	99,6 %	99,5 %	99,7 %	99,0 %	✓
Plaintes liées au service – accusé de réception émis dans les 48 heures	90 %	s.o.	s.o.	93,8 %	97,9 %	96,6 %	✓
Plaintes liées au service – contribuables contactés dans les 15 jours	90 %	s.o.	s.o.	86,7 %	94,5 %	93,1 %	✓
Dispositions d'allègement pour les contribuables – application uniforme (selon le Programme d'assurance de la qualité)	95 %	s.o.	s.o.	95 %	97 %	97 %	✓
Divulgations volontaires							
Temps de traitement moyen des divulgations volontaires (en jours)	Tendance à la baisse	225	227	253	196	180	✓

[1] Les objectifs d'accessibilité des demandeurs de renseignements généraux et sur les entreprises sont passés de 80 % à 90 % en 2008-2009.

✓	Atteint	M	En grande partie atteint	✗	Non atteint	n.d.	Non disponible	s.o.	Sans objet

Résultats par rapport aux résultats escomptés planifiés de 2010-2011

Au cours du dernier exercice, nous avons pris des mesures pour mettre en œuvre les initiatives énumérées plus bas afin d'accroître notre capacité à bâtir la confiance pour promouvoir l'observation des lois fiscales du Canada. Les tableaux suivants indiquent aussi le statut à la fin du dernier exercice pour chaque engagement lié à ces initiatives devant être exécutées en 2010-2011, conformément à notre *Plan d'entreprise 2010-2011 à 2012-2013*.

Le statut d'un résultat escompté correspond à l'une des trois catégories suivantes :

Achevé – Toutes les activités planifiées relatives au résultat escompté sont terminées le ou avant le 31 mars 2011.

En cours – Au moins une activité liée au résultat escompté n'a pas été achevée avant la fin de l'exercice.

Non lancé – Aucune activité n'a été lancée au 31 mars 2011 relativement au résultat escompté.

Lorsqu'aucun résultat escompté n'est achevé au cours de l'exercice 2010-2011 pour une initiative, nous avons indiqué l'abréviation s.o. (sans objet).

Initiative – Renforcer la sensibilisation

Résultats escomptés	Statut
Élaborer une stratégie de sensibilisation pour l'ARC	En cours
Élaborer des plans de sensibilisation horizontaux intégrés	En cours

Initiative – Optimiser les modes de prestation de services

Résultat escompté	Statut
On ne prévoit pas l'achèvement d'un résultat escompté en 2010-2011.	s.o.

Initiative – Régler les différends et les plaintes liées au service des contribuables

Résultats escomptés	Statut
Élaborer un portail sur le Web pour les agents des Plaintes liées au service afin de charger les questions liées au service en fonction de la catégorie, du risque et de l'importance nationale	En cours
Sensibiliser nos employés au programme Plaintes liées au service de l'ARC	Achevé

Initiative – Améliorer l'administration du Programme des divulgations volontaires

Résultat escompté	Statut
Améliorer la gestion du risque des nouvelles divulgations	Achevé

Initiative – Améliorer le Programme des organismes de bienfaisance

Résultats escomptés	Statut
Mettre en application une norme de service pour répondre aux demandes	Achevé
Mettre en application les recommandations restantes de l'Initiative des organismes de bienfaisance de petite taille et ruraux	En cours
Élaborer un sondage sur la satisfaction de la clientèle	Non lancé
Produire un bon nombre de webémissions, de webinaires et de bulletins	Achevé

AMÉLIORER LE SERVICE POUR RENDRE L'OBSERVATION PLUS FACILE

CE DONT IL S'AGIT

Fournir aux Canadiens des renseignements, des outils et des services au moyen de divers modes de service leur facilite l'observation de leurs obligations fiscales. Ce principe soutient notre stratégie triennale visant à améliorer la prestation des services pour les particuliers et les entreprises. Nous offrons des renseignements sur notre site Web, des publications, la réponse vocale interactive, des réponses aux demandes de renseignements assistées par un agent, des opérations électroniques et des modifications aux comptes par l'intermédiaire de nos pages Web.

Le but de ces activités est de faire en sorte que les Canadiens ont accès, de multiples façons, aux services dont ils ont besoin pour observer les lois fiscales du Canada. Nous cherchons à rendre l'observation plus facile pour les Canadiens en améliorant les modes de prestation de services et en examinant les règles et règlements fédéraux pour réduire les coûts administratifs de l'observation.

NOS RÉALISATIONS EN 2010-2011

Nous avons continué à fournir un service rapide, accessible et fiable pour aider les contribuables à respecter leurs obligations fiscales, notamment à l'aide de services téléphoniques fiables. Nous avons aussi amélioré le service aux Canadiens en misant sur des innovations technologiques qui ont ouvert de nouveaux débouchés pour réduire le fardeau de l'observation. Les Canadiens adoptent de plus en plus nos services électroniques :

- Des interactions et des transactions, 66,3 % ont été entreprises par les particuliers et les entreprises au moyen d'options de libre-service, une hausse de 2,5 % par rapport à l'exercice précédent.
- Il y a eu plus de 14 millions de visites à Mon dossier.
- On a noté une hausse de 69,7 % des déclarations d'entreprises traitées par voie électronique.
- On a noté une augmentation de 56,2 % des ouvertures de session réussie à Mon dossier d'entreprise.
- Parmi les déclarations des particuliers, 60,3 % ont été produites par voie électronique.

Le fait de traiter les déclarations de revenus et de renseignements et les paiements des particuliers et des entreprises avec exactitude et en temps opportun favorise aussi l'autocotisation et l'observation volontaire. Le succès continu que nous avons connu dans ces secteurs en 2010-2011 nous permet de conclure que nous avons atteint notre objectif de fournir aux Canadiens l'accès aux services dont ils ont besoin pour respecter volontairement leurs obligations fiscales. Nous avons aussi répondu au défi que représentait la mise en œuvre de la TVH en Ontario et en Colombie-Britannique, une autre importante réalisation.

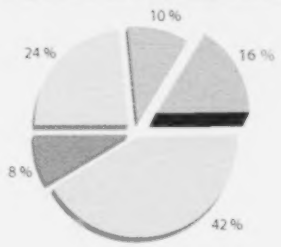
NOTRE ORIENTATION À VENIR

Nous continuerons de chercher des moyens rentables pour améliorer le service aux Canadiens et nous lancerons de nouveaux services électroniques ainsi que des améliorations aux services existants.

Les renseignements suivants présentent les niveaux de dépenses générales pour améliorer le service au cours de la période visée par ce rapport

Profil des dépenses

Dépenses totales : 4,4 milliards de $



(en milliers de $)

- Bâtir la confiance pour promouvoir l'observation 452 562 $
- **Améliorer le service pour rendre l'observation plus facile 704 572 $**
- Rendre l'inobservation plus difficile 1 846 313 $
- Faciliter la réception du montant exact des prestations sociales 369 838 $
- Maintenir la durabilité des opérations 1 042 551 $

(en milliers de $)

Total des autorisations
718 460 $

Dépenses réelles
704 572 $

Écart
13 888 $

Équivalents temps plein
6 958

SERVICES ÉLECTRONIQUES

Risque associé

Bien que nos antécédents soient excellents en matière de prestation de services de haute qualité, les demandes grandissantes pourraient nuire à notre capacité de réponse si nos ressources demeurent plus ou moins les mêmes.

Beaucoup de personnes peuvent trouver difficile et frustrant de naviguer sur Internet et d'accéder aux bons renseignements et aux bons services. Nous travaillons en vue de rendre nos pages Web faciles à suivre et nous ajoutons des options qui facilitent l'utilisation de nos services en ligne pour promouvoir l'observation.

Mon dossier d'entreprise	2009-2010	2010-2011	Variation
Ouvertures de session réussies	794 318	1 240 702	56,2 %

Nous avons ajouté des fonctions à Mon dossier d'entreprise au cours du dernier exercice pour encourager les entreprises à effectuer certaines opérations. Une des nouvelles fonctions principales vise à rendre plus faciles les paiements de transfert dans un compte de programme et entre les comptes de programme pour le même numéro d'entreprise à neuf chiffres, de même qu'à rendre plus faciles les redressements aux déclarations de la TPS/TVH et les demandes en ligne pour certaines transactions financières. En 2010-2011, nous avons aussi ajouté à notre site Web un calculateur d'acomptes provisionnels pour que les entreprises puissent plus facilement calculer leurs acomptes provisionnels pour les comptes de société et de la TPS/TVH. Nous avons aussi amélioré notre calculateur en direct des retenues sur la paie afin de rendre plus facile le calcul des retenues sur la paie. Les améliorations ont visé notamment les écrans tactiles, l'organisation des outils et l'accès à l'information. Pour IMPÔTNET de la TPS/TVH, nous avons ajouté des fonctions afin que les inscrits puissent maintenant produire aussi leur demande de remboursement pour organismes de services publics en même temps qu'ils produisent leur déclaration de la TPS/TVH par voie électronique.

En 2010-2011, il y a eu un accroissement du nombre de déclarations de la TPS/TVH produites par voie électronique d'environ 1,3 million, attribuable en partie à l'harmonisation de la taxe de vente provinciale en Ontario et en Colombie-Britannique de même qu'à l'instauration des initiatives de production électronique obligatoire des déclarations. De plus, le nombre de déclarations de revenus des sociétés produites au moyen d'Internet a augmenté de plus de 369 000. Cette augmentation est attribuable en partie à l'Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario (AIRSO) et aux initiatives de production par Internet obligatoire.

En juillet 2010, on a modifié la mise en page de Mon dossier, qui a dorénavant recours aux onglets, pour permettre une organisation plus efficace de même que l'affichage d'un nombre croissant de renseignements. Les modifications ont été conçues en vue d'améliorer la convivialité, de simplifier la navigation et d'offrir à tout utilisateur une expérience intuitive et une facilité d'utilisation.

Mon dossier	2009-2010	2010-2011	Variation
Accès rapide	1 149 199	1 196 205	4,1 %
Ouverture de sessions réussies	4 597 032	4 690 737	2,0 %

Une nouvelle option populaire ajoutée à notre site Web en 2010-2011 permet aux employeurs de s'assurer que suffisamment de cotisations au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi ont été retenues du salaire des employés à temps plein. Le nombre croissant d'ouvertures de session pour cette page Web nous permet de constater que les entreprises voient des avantages à utiliser ce service en ligne.

Nous avons constaté une hausse de 2,5 % des opérations en libre-service par les particuliers, les entreprises et les bénéficiaires de prestations ou leurs représentants par rapport à l'exercice dernier. Cela nous place fermement sur la bonne voie pour atteindre notre objectif d'augmentation de 5 % d'ici 2012. L'intérêt du public à l'égard des services en ligne augmente et les taux de production électronique pour les particuliers et les entreprises maintiennent leur tendance à la hausse. Notre option du service en ligne Accès rapide continue d'être un choix populaire des contribuables, puisque ce service leur donne des renseignements sur leurs impôts et leurs prestations, comme l'état de leur déclaration de revenus, leur maximum déductible au titre d'un REER, leur plafond de cotisations au compte d'épargne libre d'impôt et le statut des paiements de prestations.

Le service Représenter un client s'est avéré un ajout important à la série d'options de libre-service. L'utilisation de ce service a continué d'augmenter en 2010-2011. Le nombre de nouveaux représentants enregistrés était de plus de 27 500, ce qui représente 45 % de plus qu'au dernier exercice. Près de 3,2 millions de dossiers des particuliers et 1,2 million de dossiers d'entreprises ont été accédés, soit des augmentations de 44 % et de 68 % respectivement par rapport au dernier exercice.

Nous chercherons de nouvelles possibilités pour optimiser notre environnement des services électroniques tout en nous assurant que nos voies en ligne sont fiables et protégées. En 2010-2011, nous avons lancé d'importantes nouvelles mesures pour accroître la sécurité. Par exemple, nous avons mis en œuvre notre propre service de gestion des justificatifs. Ces mesures ont réduit les coûts généraux, nous permettant d'offrir un plus large éventail de services électroniques sécurisés.

Dans le cadre de notre initiative du langage clair et simple, une attention particulière a été donnée à la qualité de la correspondance avec les contribuables ainsi qu'à la qualité des guides, des formulaires et des pages Web. Par exemple, en 2010-2011, les versets utilisés dans les avis de cotisation, les lettres standards sur le recouvrement des créances, les pages Web et les lettres du Programme d'allègement pour les contribuables ont été révisés pour assurer un langage clair et simple. De plus, on a effectué un examen du langage clair et simple du *Guide général d'impôt et de prestations* et des formulaires fédéraux et provinciaux connexes d'un couvert à l'autre. En plus de ces activités, on a fourni aux employés de l'ARC des outils, une formation et le soutien nécessaires pour mettre en pratique le langage clair et simple. Par exemple, un cours interactif avec formateur a été élaboré afin d'enseigner les principes du langage clair et simple et d'aider les employés de l'ARC à perfectionner leurs compétences dans l'application de ces principes. À jour, près de 1 700 employés de partout à l'ARC ont suivi le cours.

Compte d'épargne libre d'impôt (CELI)

La réponse au CELI a été exceptionnellement positive. À la fin de 2009, il y avait environ 4,8 millions de titulaires de CELI, et ce nombre s'élevait à 6,7 millions à la fin de 2010. Étant donné la popularité de ce programme, nous prévoyons une croissance soutenue et importante du nombre de titulaires dans les prochaines années. Pour pouvoir nous adapter à la hausse et assurer une mise à jour opportune des dossiers de CELI, nous étudions des moyens de simplifier nos routines de traitement.

Dans le cadre de l'administration du programme, nous examinons les renseignements que nous recevons des institutions financières et des émetteurs de CELI afin d'identifier les particuliers qui peuvent avoir cotisé en trop. Selon les résultats de ces examens, une faible minorité des Canadiens, soit environ 1,5 % de tous les titulaires de CELI, n'avaient pas parfaitement compris les règles. Nous y avons réagi en prenant les mesures suivantes :

- nous avons mené une recherche sur l'opinion publique;
- nous avons amélioré les renseignements figurant dans le site Web de l'ARC;
- nous avons mené des activités de sensibilisation auprès de l'industrie financière.

Dans la deuxième année du programme, nous avons constaté une légère baisse, à 1,4 %, du pourcentage de titulaires de CELI qui avaient cotisé en trop.

Nous continuons de travailler afin de mieux faire connaître les lignes directrices sur le CELI aux Canadiens et aux institutions financières. Pour y arriver, nous continuerons de mettre à jour nos pages Web sur le CELI, de publier des conseils fiscaux pertinents, de rédiger des articles dans les journaux et d'offrir des webinaires aux institutions financières.

Traitement des déclarations et des paiements

Le traitement rapide et exact des déclarations est une autre façon d'encourager l'observation volontaire. Au cours du dernier exercice, nous avons atteint nos normes de service externes pour le traitement des déclarations T1 des particuliers en format imprimé et électronique, ce qui confirme que nous avons offert un service rapide aux Canadiens. De plus, nous avons atteint notre objectif de traitement interne en traitant toutes les déclarations des particuliers produites à temps au plus tard à la mi-juin 2010.

Malgré la récente mise en oeuvre de la TVH en Ontario et en Colombie-Britannique, qui a eu une incidence considérable sur la complexité des déclarations de la TPS/TVH et le processus d'examen, nous avons été en mesure de traiter 90,3 % des déclarations de la TPS/TVH dans un délai de 30 jours. Même si nous n'avons pas atteint notre objectif de 95 %, nous nous employons à mettre en oeuvre d'autres gains d'efficience qui permettront d'accélérer nos délais de traitement. Dans l'ensemble, le nombre de déclarations sur papier que nous traitons continue de diminuer en raison de l'utilisation accrue de la production électronique.

Déclarations traitées	2009-2010	2010-2011	Variation
Particuliers – sur papier	11 205 066	10 649 845	(5) %
Particuliers – électroniques	15 530 698	16 278 055	4,8 %
% des particuliers – électroniques	58,1 %	60,5%	2,4 %
Sociétés – sur papier	1 377 083	1 052 973	(23,5) %
Sociétés – électroniques	536 074	909 902	69,7 %
TPS/TVH – sur papier	5 419 524	4 404 311	(18,7) %
TPS/TVH – électroniques	1 815 943	3 107 219	71,1 %

Notre service Mon paiement permet aux particuliers et aux entreprises d'effectuer des paiements par voie électronique au moyen d'un lien sécurisé avec les institutions financières canadiennes participantes qui offrent le service de paiement en ligne Interac®. En 2010-2011, nous avons fait la promotion de Mon paiement par des activités de sensibilisation et de la publicité, y compris des communiqués de presse et d'autres annonces de l'ARC, des envois, des webinaires, des webémissions et des conférences. Ce service représente un moyen supplémentaire par lequel nous rendons l'observation plus facile.

Au cours du dernier exercice, nous avons accru l'utilisation du numéro d'entreprise (NE) comme identificateur commun des entreprises pour que celles-ci puissent traiter de manière sécurisée et efficiente avec les divers ordres de gouvernement. En décembre 2010, la province de la Saskatchewan et nous avons signé une lettre d'intention en vue d'adopter le NE pour le registre des sociétés de cette province en avril 2012. L'utilisation élargie du NE permettra de réduire le fardeau administratif pour les entreprises et pour nous.

Les améliorations à la prestation de service nous aident à nous assurer que les contribuables fournissent les bons renseignements, ce qui accroît notre exactitude dans le traitement des dossiers des contribuables. Notre programme d'évaluation de la qualité des déclarations T1 examine les cotisations initiales des déclarations de revenus et de prestations des particuliers. Il s'agit de notre outil principal pour déterminer l'exactitude des déclarations de revenus dont la cotisation a été établie. Selon nos résultats pour 2010-2011, les erreurs de traitement ayant une incidence sur le remboursement ou le solde dû d'un contribuable étaient de 1,17 %. Cela se compare à 0,96 % au cours de l'exercice précédent. De 2000 à 2010, les montants étaient en moyenne de 252,06 $ par erreur.

Nous nous efforçons d'être justes dans tous les aspects de nos activités, ce qui est essentiel au maintien de la confiance des contribuables. Lorsque nous trouvons des erreurs dans les déclarations de revenus, nous les corrigeons, si possible. Bien que certaines erreurs entraînent de l'impôt supplémentaire à payer, d'autres signifient que les contribuables ont payé plus d'impôt que nécessaire. Dans le cadre de notre examen du traitement, nous comparons la déclaration d'un particulier aux renseignements de tiers afin de déterminer si le contribuable avait pu demander une partie seulement des crédits d'impôt auxquels il a droit. Nous apportons les redressements nécessaires à ces déclarations afin d'accorder les montants auxquels le contribuable a droit et, s'il y a lieu, nous émettons un remboursement. En 2010-2011, nous avons repéré plus de 341 000 déclarations fautives et les avons corrigées, ce qui a entraîné un redressement avantageux de 284 $ en moyenne par déclaration.

Taxe de vente harmonisée (TVH)

En juillet 2010, nous avons mis en oeuvre la TVH en Ontario et en Colombie-Britannique[1].

L'harmonisation comporte un nombre important d'améliorations aux systèmes et de changements à nos programmes et activités. Pour faciliter l'observation des nouvelles lois fiscales, nous avons mis nos efforts à nous assurer que notre personnel et les inscrits étaient munis des bons outils pour se préparer à la mise en oeuvre de la TVH en Ontario et en Colombie-Britannique.

Une campagne multimédia pour informer les entreprises et sensibiliser le public a été lancée. Elle comprenait des séminaires interactifs en ligne, de courtes présentations vidéos, des séances d'information en personne et la diffusion de plus de 1,1 million de feuillets d'information de la TVH. Des vidéos fournissant des renseignements sur des sujets comme les règles transitoires de la TVH, la production électronique, les remboursements pour les nouvelles habitations et les formulaires pour les entreprises et les consommateurs ont été affichées dans notre site Web et sur YouTube. Des renseignements sur la production des déclarations ont été fournis en plusieurs formats, y compris des encarts envoyés avec les déclarations de la TPS/TVH et des webémissions sur la production de déclaration électronique au moyen d'IMPÔTNET de la TPS/TVH et sur la manière de repérer les changements aux remboursements de la TPS/TVH.

En 2010-2011, les activités de vérification et d'examen de la TVH ont été améliorées et nous ont ainsi permis de nous concentrer sur les questions d'observation de la TPS/TVH dans les secteurs à risque élevé. Des programmes de vérification mènent actuellement un exercice de collecte de renseignements pour mieux comprendre les caractéristiques de l'inobservation. Cela permettra d'améliorer davantage notre capacité à repérer les dossiers à risque élevé.

Conclusion

Résultat de nos activités de base	Exercice	Évaluation de rendement	Qualité des données
Les Canadiens ont accès, au moyen de plusieurs modes, aux services dont ils ont besoin pour observer volontairement les lois fiscales	**2010-2011**	**Atteint**	**Bonne**

En 2010-2011, nous avons amélioré le service aux Canadiens en misant sur les innovations technologiques qui ont entraîné une augmentation du nombre de contribuables qui accèdent à nos renseignements et à nos services par voie électronique. Le fait d'offrir aux Canadiens plusieurs modes de service leur facilite l'observation des lois fiscales canadiennes. Nos succès continus dans le traitement exact et à temps des déclarations de revenus et de renseignements des particuliers et des entreprises favorisent aussi l'autocotisation et l'observation volontaire. Les progrès réalisés dans ces domaines en 2010-2011 nous ont permis de conclure que nous avons atteint notre objectif de fournir aux Canadiens l'accès aux services dont ils ont besoin pour respecter volontairement leurs obligations fiscales.

1. Le 26 août 2011, la Colombie-Britannique a annoncé qu'elle reviendrait à la taxe de vente provinciale. La période de transition devrait être d'au moins 18 mois. Au cours de cette période, nous continuerons d'administrer la TVH en Colombie-Britannique.

Principales données

Traitement des déclarations des particuliers – Nous avons traité près de 27 millions de déclarations des particuliers, dont plus de 10,6 millions avaient été produites sur papier, remboursé près de 28 milliards de dollars à plus de 17 millions de particuliers, et traité 235 191 déclarations de fiducies.

Traitement des déclarations des sociétés – Nous avons traité 1 774 518 déclarations T4 et T5. Nous avons aussi traité plus de 1,96 million de déclarations des sociétés, 7,5 millions de déclarations de la TPS/TVH et un peu plus de 320 000 remboursements de la TPS/TVH. On a compté plus de 1,2 million d'ouvertures de sessions et 243 860 nouvelles inscriptions à Mon dossier d'entreprise.

Paiements – Nous avons traité plus de 34 millions de paiements, totalisant plus de 383,7 milliards de dollars.

Notre cadre de mesure du rendement – Améliorer le service pour rendre l'observation plus facile

Nos indicateurs	Objectif actuel	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	Évaluation
Services électroniques							
Paiements électroniques	Tendance à la hausse	19 %	21,8 %	24,1 %	26,5 %	29,7 %	✓
Traitement des déclarations et des paiements							
Traitement des déclarations de revenus des particuliers (électronique) : dans un délai de deux semaines en moyenne[1]	100 %	1,6 semaine	1,7 semaine	1,6 semaine	1,6 semaine	1,7 semaine	✓
Pourcentage des déclarations de la TPS/TVH traitées dans un délai de 30 jours	95 %	98,5 %	91,9 %	97,3 %[2]	n.d.[3]	90,3 %[4]	M
Traitement des déclarations de revenus des sociétés T2 dans un délai de 60 jours	90 %	s.o.	92 %	90,8 %	92,8 %	94,5 %	✓
Traitement des déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise et des droits pour la sécurité des passagers du transport aérien dans un délai de 90 jours	95 %	98,1 %	98,2 %	99 %	97 %	97,6 %	✓
Pourcentage des particuliers qui produisent par voie électronique	Tendance à la hausse	50,6 %	53,5 %	55,8 %	57,9 %	60,3 %	✓
Pourcentage des déclarations de la TPS/TVH qui sont produites par voie électronique	Tendance à la hausse	n.d.	n.d.	n.d.	25 %	41,3 %	✓
Pourcentage des sociétés qui produisent par voie électronique	Tendance à la hausse	14 %	18 %	21,5 %	28,5 %	46,8 %	✓

1 Représente le nombre moyen de semaines.

2 La norme est passée de 21 jours à 30 jours pour être conforme aux changements législatifs

3 Les résultats fondés ne sont pas disponibles pour 2009-2010.

4 La méthode révisée de saisie des données a commencé en juin 2010.

✓	Atteint	M	En grande partie atteint	✗	Non atteint	n.d.	Non disponible	s.o.	Sans objet

Résultats par rapport aux résultats escomptés planifiés de 2010-2011

Au cours du dernier exercice, nous avons pris des mesures pour mettre en œuvre les initiatives énumérées ci-dessous afin d'améliorer le service pour faciliter l'observation des lois fiscales du Canada. Les tableaux ci-dessous indiquent aussi le statut à la fin du dernier exercice pour chacun des engagements liés à ces initiatives qui doivent être exécutés en 2010-2011 comme l'indique notre *Plan d'entreprise 2010-2011 à 2012-2013*.

Le statut d'un résultat escompté correspond à l'une des trois catégories suivantes :

Achevé – Toutes les activités planifiées liées au résultat escompté sont terminées le 31 mars 2011 ou avant.

En cours – Au moins une activité liée au résultat escompté n'était pas achevée avant la fin de l'exercice.

Non lancé – Aucune activité n'a été lancée au 31 mars 2011 relativement au résultat escompté.

Lorsqu'aucun résultat escompté ne devait être achevé au cours de l'exercice 2010-2011 pour une initiative donnée, nous avons indiqué l'abréviation s.o. (sans objet).

Initiative – Améliorer nos services électroniques

Résultats escomptés	Statut
Améliorer la facilité d'emploi du calculateur en direct des retenues sur la paie	Achevé
Ajouter un calculateur d'acomptes provisionnels à Mon dossier d'entreprise pour permettre le calcul des paiements aux comptes des sociétés et de la TPS/TVH	Achevé

Initiative – Promouvoir la production électronique et les paiements électroniques

Résultats escomptés	Statut
Lancer le transfert de fichiers TPS/TVH par Internet pour les déclarations de la TPS/TVH et éliminer les exclusions qui limitent la capacité de produire des déclarations des sociétés par voie électronique	Achevé
Convertir le numéro d'identification du déclarant (NID) au numéro d'entreprise (NE)	Achevé

Initiative – Plus grande harmonisation fiscale

Résultats escomptés	Statut
Mettre en œuvre les changements à nos systèmes qui sont nécessaires pour accommoder la TVH en Ontario et en Colombie-Britannique	Achevé
Fournir aux contribuables les renseignements dont ils ont besoin pour se conformer au régime de taxe harmonisée en Ontario et en Colombie-Britannique	Achevé
Entreprendre l'administration de la TVH en Ontario et en Colombie-Britannique	Achevé

Chapitre 4

Rendre l'inobservation plus difficile

Ce dont il s'agit

On s'attend à ce que les contribuables calculent eux-mêmes leur impôt à payer selon la loi et versent ensuite le bon montant d'impôt.

Lorsque des particuliers et des entreprises n'observent pas, volontairement ou involontairement, entièrement les lois fiscales, nous avons recours à des processus axés sur le risque pour tenter de repérer les cas d'inobservation particuliers et de prendre des mesures à leur égard.

Nous nous efforçons de rendre l'inobservation plus difficile afin de nous assurer que tous les particuliers et toutes les entreprises respectent leurs obligations fiscales et de contribuer à notre objectif de prendre des mesures à l'égard des cas d'inobservation repérés.

Nos réalisations en 2010-2011

Nous avons poursuivi nos efforts visant à prendre des mesures à l'égard des cas d'inobservation repérés, comme l'indiquent nos réalisations. En faisant en sorte qu'il soit plus difficile pour les contribuables de ne pas observer les lois fiscales, nous nous sommes assurés qu'un plus grand nombre de particuliers et d'entreprises ont payé les impôts exigibles en 2010-2011.

- Après cinq ans, nous avons atteint un taux de production des déclarations de près de 100 % pour les sociétés et de 97 % pour les particuliers.
- La valeur des cas d'inobservation repérés par nos activités d'observation en matière des déclarations et de déclaration a atteint 14,4 milliards de dollars.
- Le nombre de contribuables participant à des arrangements d'abris fiscaux relatifs aux dons affiche une baisse remarquable par rapport aux cinq derniers exercices; six organismes de bienfaisance enregistrés ont vu leur statut révoquer pour avoir participé à de tels arrangements; et pour la première fois, un organisme de bienfaisance a été passible d'une pénalité imposée à un tiers.
- Nos bureaux des services fiscaux (BSF) ont atteint le deuxième pourcentage le plus élevé des cinq derniers exercices quant au règlement des recettes des BSF pour les nouveaux comptes débiteurs dans l'année où ils sont reçus.

Notre orientation à venir

Nous continuerons d'utiliser les outils et les techniques de gestion du risque pour orienter nos efforts en matière d'observation (examens, vérifications, recouvrement, enquêtes, etc.) à l'égard des particuliers, des entreprises et des organismes sans but lucratif qui sont identifiés comme présentant un risque élevé d'inobservation des lois fiscales du Canada.

Les renseignements suivants présentent les niveaux de dépenses générales pour l'inobservation au cours de la période visée par ce rapport

Profil des dépenses

Dépenses totales : 4,4 milliards de $

(en milliers de $)

- Bâtir la confiance pour promouvoir l'observation 452 562 $
- Améliorer le service pour rendre l'observation plus facile 704 572 $
- **Rendre l'inobservation plus difficile 1 846 313 $**
- Faciliter la réception du montant exact des prestations sociales 369 838 $
- Maintenir la durabilité des opérations 1 042 551 $

(en milliers de $)

Total des autorisations
1 862 873 $

Dépenses réelles
1 846 313 $

Écart
16 560 $

Équivalents temps plein
17 984

Notre approche

Il y aura toujours des contribuables qui choisiront de ne pas observer les lois fiscales. Grâce à nos activités d'observation, ainsi qu'à un programme de recouvrement actif, nous limitons les répercussions de ceux qui n'observent pas les lois fiscales, que ce soit involontairement ou intentionnellement.

Nous maximisons nos résultats malgré des ressources limitées en appliquant une approche axée sur le risque. Premièrement, nous utilisons les principes de gestion du risque pour cerner les risques d'inobservation actuels et émergents. Nous évaluons ces risques pour en déterminer les effets possibles sur l'assiette fiscale du Canada et sur les niveaux d'observation en général. Deuxièmement, nous élaborons des stratégies qui permettent d'atténuer les plus grands risques pour l'observation. Ces stratégies touchent des segments particuliers de la population de contribuables ou des secteurs d'inobservation particuliers, et elles emploient une combinaison d'instruments comme des feuillets de renseignements de tiers et le rapprochement des documents, des revues, des examens, des vérifications et des enquêtes. Si la situation le justifie, nous intentons des poursuites judiciaires contre les contribuables et les entreprises dans les cas d'inobservation volontaire.

Les résultats de nos mesures sont pris en compte dans la valeur des cas d'inobservation repérés qu'apportent nos divers programmes d'observation. Cette valeur représente les cotisations que nous établissons dans les cas d'inobservation; elle peut être réduite par des recours et peut être considérée irrécouvrable.

Éléments de l'inobservation fiscale	Activités d'observation
Production et inscription : Particuliers et entreprises qui omettent de produire des déclarations de revenus et/ou de s'inscrire aux fins de la TPS/TVH	• Revues et examens des retenues des employeurs • Examens des comptes de fiducie • Programme des déclarants contrevenants de la TPS/TVH • Programme des non-déclarants/non-inscrits • Déclaration de renseignements des tiers • Échange de renseignements et accords internationaux • Recherche sur l'observation • Modélisation des risques • Rapprochement des documents • Vérification et revue • Application des pénalités • Enquêtes et renvois au ministère de la Justice Canada à des fins de poursuite • Recouvrement des créances
Déclaration : Revenu sous-estimé ou non déclaré, et/ou dépenses, crédits et remboursements surestimés ou demandés en trop dans les déclarations produites par des particuliers et des entreprises	
Paiement : Défaut de payer des dettes fiscales en souffrance qu'ont des particuliers, des employeurs et des entreprises, et les dettes envers RHDCC pour d'autres programmes gouvernementaux	

Inobservation en matière de production des déclarations et d'inscription

Le but du secteur de l'observation en matière de production des déclarations et d'inscription consiste à s'assurer que les contribuables produisent une déclaration et/ou s'inscrivent aux fins de la TPS/TVH s'ils doivent le faire. Nos mesures d'observation vont d'une simple demande de produire une déclaration à des mesures plus punitives, comme des pénalités et des poursuites. Nous utilisons les ressources disponibles de manière efficace en mettant l'accent sur l'intervention précoce. Par exemple, cette année, nous avons entrepris un projet pilote qui nous a permis de déterminer les nouveaux inscrits à la TPS/TVH et les nouveaux employeurs, et de communiquer avec ces personnes à l'aide de l'infrastructure téléphonique actuelle, afin de leur rappeler automatiquement leur première date limite de production et/ou de versement. Les comptes sont repérés et des stratégies sont appliquées dès les premiers signes d'un comportement contrevenant en fonction des facteurs de risque reconnus.

Les comptes qui ne répondent pas aux mesures d'intervention précoces sont considérés comme présentant un risque élevé. Nous repérons ces comptes par divers moyens, y compris les données des tiers et les modèles de risque. Ces comptes nécessitent une intervention humaine et sont renvoyés aux fins de mesures d'exécution progressives. Nous entreprenons également des projets qui visent à repérer les cas d'inobservation en matière de production des déclarations et d'inscription et à prendre des mesures à cet égard lorsqu'il n'y a pas de dossiers dans nos bases de données ainsi que lorsque nous obtenons des renseignements nouveaux ou supplémentaires.

Au cours du dernier exercice, nous avons évalué le programme des non-déclarants/non-inscrits. Cette évaluation contribuera au renouvellement du modèle national d'exécution des programmes. Le but général consiste à apporter des améliorations aux programmes. Avec le temps, ces améliorations contribueront à accroître l'observation à court et à long terme des exigences en matière de production de déclarations et d'inscription, ce qui nous aidera à atteindre notre but de rendre l'inobservation plus difficile.

Nos activités s'étendent aux exigences en matière d'inscription des entreprises aux fins de la TPS/TVH. Nos estimations du taux d'observation en matière d'inscription sont demeurées continuellement au-dessus de notre objectif au cours des quelques dernières années. Au cours du dernier exercice, 8 464 entreprises ont été recensées comme devant s'inscrire aux fins de la TPS/TVH. En comparant nos données aux renseignements de Statistique Canada, nous estimons que 93 % des entreprises étaient inscrites aux fins de la TPS/TVH au cours de 2010-2011. Nous avons donc atteint notre objectif de 90 %.

Nos indicateurs	Objectif actuel	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Entreprises canadiennes inscrites à la TPS/TVH[1]	90 %	97,8 %	98,4 %	95,8 %	93,5 %	93 %
Particuliers âgés de 18 ans et plus qui ont produit leurs déclarations à temps	90 %	93,0 %	92,5 %	92,8 %	92,8 %	92,6 %
Sociétés – Entreprises constituées en personne morale imposable qui ont produit leurs déclarations à temps[2]	90 %	86,4 %	85,8 %	84,4 %	85,5 %	85,1 %

1 Le nombre d'entreprises qui ont produit leurs déclarations à temps est utilisé comme indicateur approximatif des inscrits. La population des entreprises comprend de petites entreprises qui ne sont pas tenues de s'inscrire. Par conséquent, il est possible que l'indicateur approximatif sous-estime la proportion des entreprises qui s'inscrivent réellement pour percevoir la TPS/TVH.

2 Presque toutes les sociétés imposables utilisées pour ce calcul ont produit leurs déclarations dans les cinq ans, soit volontairement, soit en raison de nos efforts auprès des non-déclarants.

En 2010-2011, nos activités visant à repérer les non-déclarants ont mené à la production de 722 487 déclarations de particuliers et de sociétés qui n'avaient pas satisfait aux exigences en cette matière. Pour évaluer l'observation des particuliers quant à leur obligation de produire une déclaration de revenus à temps, nous comparons nos données pour les particuliers âgés de 18 ans ou plus à celles du Recensement de la population de Statistique Canada pour la même population. Pour 2010-2011, 92,6 % de cette population a produit sa déclaration de revenus à temps, dépassant ainsi notre objectif de 90 %. Ces estimations sont constamment demeurées au-dessus du niveau de 92,5 % pour chaque exercice depuis l'exercice 2001-2002, ce qui fournit une tendance fiable pour le niveau élevé d'observation volontaire en matière de production de déclaration que nous constatons.

Nos estimations du taux d'observation s'appliquent seulement aux sociétés dont les revenus sont imposables et qui ont produit une déclaration de revenus des sociétés T2 indiquant un montant d'impôt exigible. L'incidence de la production de déclaration à temps parmi ces sociétés en 2010-2011 était de 85,1 %, un résultat qui se compare à ceux des exercices antérieurs.

Une autre mesure importante de notre succès dans le repérage de l'inobservation en matière de production de déclarations est la hausse du taux de production à long terme que nous constatons chez les particuliers et les sociétés. Selon notre recherche sur le comportement en matière de production, parmi les contribuables qui n'avaient pas produit leur déclaration à temps, une majorité l'a produite dans un délai de cinq ans suivant l'année de production de la déclaration. Par exemple, 93 % des particuliers et 86,4 % des sociétés ont produit leur déclaration à temps pour l'année d'imposition 2005 et, au cours des cinq années suivantes, 97,4 % des particuliers et plus de 99 % des sociétés

avaient produit leur déclaration de 2005. En plus des taux de production à long terme que nous avons constatés, nos mesures nous ont permis de repéré 2,8 milliards de dollars en recettes provenant de cas d'inobservation en 2010-2011.

Inobservation en matière de déclaration

Lorsqu'une déclaration a été produite, nous menons divers examens et activités de vérification et d'évaluation du risque afin de repérer les secteurs où les déclarations par des particuliers, des fiducies, des régimes enregistrés et des entreprises ne respectent pas les obligations des contribuables en matière de déclaration de renseignements complets et exacts. Une fois les fautifs repérés, nous prenons des mesures à l'égard des comptes qui présentent le risque le plus élevé.

Risque associé

Certains segments de la population des contribuables risquent de repousser encore plus les limites et de ne pas déclarer un revenu en entier, ou de fabriquer des dépenses pour sous-estimer sciemment leurs obligations fiscales.

Particuliers

Toutes les déclarations de revenus des particuliers font l'objet d'un examen d'évaluation du risque par nos systèmes, ce qui peut comprendre une comparaison avec les renseignements de tiers disponibles des employeurs, des institutions financières et d'autres sources. Cette mesure améliore l'exactitude et l'intégralité des renseignements fournis par le contribuable et nous permet de repérer les cas d'inobservation. De plus, ce processus permet de compiler et de perfectionner l'information sur les risques de l'inobservation au sujet des contribuables, les renseignements produits (comme les types de déductions ou de crédits) étant comparés sur une période pluriannuelle. Les cotes de risque générées par ce processus nous permettent d'effectuer un certain nombre d'examens ciblés chaque année d'imposition, et les examens nous permettent d'orienter les ressources disponibles sur des segments de la population et des lignes particulières des déclarations qui présentent le plus grand risque d'inobservation. En même temps, un examen aléatoire d'un échantillon de déclarations de revenus des particuliers est mené pour connaître le comportement d'inobservation de toute la population des particuliers relativement aux crédits et aux déductions clés, et pour mesurer l'efficacité de nos examens ciblés.

En 2010-2011, nous avons estimé que 17,6 % des demandes ou des déductions qu'effectuent les particuliers pour obtenir des crédits d'impôt et des déductions fiscales clés qui ne nécessitent pas la déclaration de renseignements par un tiers n'étaient pas conformes, ce qui veut dire qu'elles ont été refusées après examen. L'augmentation peut être attribuable, entre autres facteurs, aux changements apportés aux déductions et aux crédits qui ont été examinés dans chaque année de programme.

Notre indicateur	Objectif actuel	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Crédits d'impôt et déductions fiscales clés ne nécessitant pas la déclaration de renseignements par un tiers – particuliers[1]	Tendance à la baisse	14,8 %	16,5 %	15,4 %	17,6 %

[1] Ce type d'inobservation se trouve dans un segment relativement petit de la population de particuliers.

Le Programme de validité de confiance est un de nos programmes d'examen précotisation. Ce programme nous permet d'examiner et de corriger divers crédits et déductions demandés dans les déclarations avant que nous envoyions un avis de cotisation. En 2010-2011, nous avons repéré en moyenne 472 $ en impôt supplémentaire dû par examen, totalisant presque 162 millions en impôt exigible additionnel. Cela représente une baisse de 5 % par rapport à l'exercice précédent. Nos stratégies d'examen, qui règlent le volume des déductions et des crédits examinés chaque année, expliquent l'écart des résultats.

Alors que le Programme de validité de confiance corrige les déclarations avant l'envoi de l'avis de cotisation, le Programme de revue du traitement sélectionne des dossiers à examiner après l'envoi de l'avis de cotisation (et de tout remboursement). Ce programme fait la promotion de l'observation et aide à maintenir la confiance à l'égard de l'équité de nos programmes par l'intermédiaire d'une sensibilisation accrue, de systèmes de cotes de risque efficaces et d'une approche équilibrée quant à notre processus de sélection de dossiers. En 2010-2011, il a permis de découvrir presque 232 millions de dollars en impôt additionnel et d'établir les cotisations nécessaires, une hausse de 15 % par rapport à l'exercice précédent.

Programmes de cotisations des particuliers	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Validité de confiance (en millions de $)	126 $	120 $	171 $	162 $
Revue du traitement (en millions de $)	190 $	152 $	201 $	232 $
Rapprochement T1 (en millions de $)	574 $	623 $	615 $	600 $

Notre programme de rapprochement T1 compare les renseignements se trouvant dans la déclaration de revenus d'un particulier aux renseignements fournis par des sources tierces, comme les employeurs ou les institutions financières. En 2010-2011, il a permis de découvrir près de 600 millions de dollars en impôt additionnel et d'établir les cotisations nécessaires.

L'objectif des trois programmes n'est pas simplement d'évaluer les valeurs monétaires, mais aussi d'informer les contribuables en cernant les sujets courants de malentendus. Nous évaluons aussi l'efficacité de nos examens ciblés en examinant la valeur des montants d'impôt supplémentaire dont les examens ciblés ont permis d'établir la cotisation comparativement aux examens aléatoires. Au cours de la période de 2007-2008 à 2010-2011, pour le Programme de revue du traitement, nos examens ciblés ont été environ trois fois plus efficaces que les examens aléatoires. Étant donné le changement au volume de déductions et de crédits examinés en fonction de nos stratégies d'examen annuelles et des demandes qui sont ajoutées ou abandonnées, la moyenne des dollars recouvrés et le ratio des examens ciblés par rapport aux examens aléatoires varient d'un exercice à l'autre.

Efficacité des examens ciblés	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Ratio des montants supplémentaires moyens ayant fait l'objet d'une cotisation par des examens ciblés par rapport aux examens aléatoires	3,6	3,6	3,6	3,0

Entreprises

Pour repérer les entreprises qui n'observent pas la loi, il faut un ensemble d'évaluations du risque, d'examens et de vérifications car, selon la recherche et les données historiques, les contribuables n'envisagent pas tous leurs obligations fiscales de la même manière. Par exemple, même si un grand nombre de contribuables paient leurs impôts volontairement et à temps, d'autres exigent des niveaux d'intervention variés de notre part pour respecter leurs obligations. C'est pourquoi les vérifications sont sélectionnées au moyen d'une approche fondée sur des éléments probants qui fait appel à la recherche, à de nombreux modèles de risque et aux antécédents en matière d'observation pour repérer les secteurs de la population qui présentent un risque d'inobservation.

En 2009-2010, le Programme de vérifications aléatoires a sélectionné des travailleurs indépendants, appelés petites et moyennes entreprises (PME), aux fins d'examen. Les vérifications des petites entreprises comprennent les entreprises exploitées par le propriétaire, les petites société et les sociétés de personnes dont les revenus annuels sont inférieurs à un million de dollars. Les vérifications des moyennes entreprises comprennent habituellement celles de particuliers ayant des revenus annuels de plus de un million de dollars et de sociétés ayant des revenus annuels entre un million et 20 millions de dollars[2] aux fins de l'impôt sur le revenu. Pour effectuer leurs examens, nos vérificateurs ont recours à des appels téléphoniques, des lettres ou des entrevues en personne.

2. Les vérifications de la TPS/TVH au niveau seuil des moyennes entreprises visent les inscrits ayant des revenus entre un million et 100 millions de dollars.

En évaluant les petites entreprises assujetties à une vérification d'échantillon aléatoire, nous avons pu estimer le pourcentage des entreprises de ce segment qui sont susceptibles de ne pas observer les lois fiscales à un niveau important. Les entreprises qui n'observent pas les lois fiscales à un niveau important sont celles qui sous-estiment de 5 000 $ ou plus les impôts fédéraux qu'elles doivent.

Notre indicateur	Objectif actuel	2001-2002	2006-2007	2009-2010
Pourcentage estimatif des travailleurs indépendants qui n'observent pas les lois fiscales à un niveau important	Tendance à la baisse	8,6 %	12,7 %	12,2 %

En 2010-2011, l'estimation d'un taux d'inobservation a été établie pour les déclarants des PME en fonction des vérifications menées au cours de l'année de programme 2009-2010. On a constaté un taux d'inobservation estimatif de 12,2 %. Ce segment de la population des PME a été examiné deux fois auparavant : une fois en 2001-2002, alors que le taux d'inobservation estimatif pour les travailleurs indépendants était de 8,6 %, et de nouveau en 2006-2007, alors que le taux d'inobservation estimatif était de 12,7 %.

Un des moyens d'évaluer si nous avons bien déterminer l'inobservation est en suivant la fréquence à laquelle un cas sélectionné pour vérification entraîne un redressement. Au cours du dernier exercice, le pourcentage des cas entraînant un changement pour les PME était de 80,3 %, soit une légère baisse par rapport à 2009-2010. Selon une récente étude comparative internationale, nos taux de changement à la suite de vérifications complètes des PME se situent parmi les taux moyens pour les administrations fiscales qui participaient à l'étude. Nous estimons que le taux de changements est un indicateur clé de notre rendement. Pour cette raison, nous avons l'intention d'examiner les pratiques exemplaires qui ressortent de cette étude pour déterminer si nous pourrions les adopter à l'ARC.

Efficacité des vérifications de travailleurs indépendants ciblées	2006-2007	2009-2010
Ratio des cas d'inobservation dans les examens ciblés par rapport aux examens aléatoires	3,8	3,8

Selon les travaux de recherche effectués par l'intermédiaire du Programme de vérification aléatoire, nos vérifications ciblées de la population de travailleurs indépendants sont 3,8 fois plus susceptibles de repérer l'inobservation à un niveau important que les vérifications sélectionnées de façon aléatoire. Autrement dit, une vérification aléatoire auprès de ce groupe repère des cas d'inobservation à un niveau important 12,2 % des fois. Mais lorsque la vérification est ciblée en fonction de notre recherche et de notre évaluation des risques, nous découvrons des cas d'inobservation à un niveau important 46,7 % des fois.

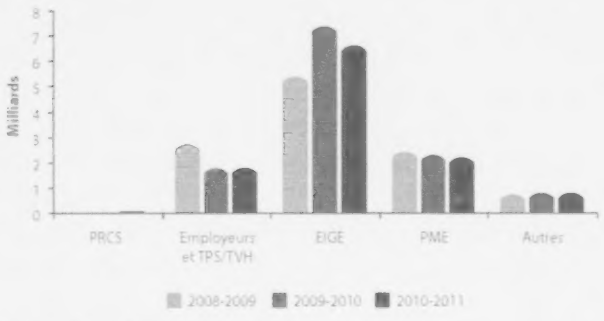
En 2010-2011, nous avons mis en œuvre le Programme de vérification de la recherche (PVR) pour remplacer le Programme de vérification aléatoire. Le PVR mène des vérifications aléatoires qui établissent des niveaux d'inobservation valides sur le plan statistique dans des secteurs de l'économie canadienne. Il complète les programmes existants qui collectent du renseignement sur le risque aux niveaux local, régional et national et l'achemine dans ses mécanismes utilisés pour établir les charges de travail. En 2012, nous commencerons à recueillir les résultats des évaluations du PVR auprès de la population des PME qui produisent une déclaration T1.

D'autres activités liées aux PME comprennent le Programme de vérification au bureau, le Programme d'évaluation du risque lié aux paiements anticipés, le Programme de vérification spécialisée, le Programme des services pour l'industrie cinématographique, les vérifications des non-résidents et le Programme des dispenses internationales et des dispositions des non-résidents.

Nous améliorons aussi notre approche afin d'assurer l'observation au sein de la population des grandes entreprises. Nous évaluons les niveaux de risque au moyen du renseignement sur ce secteur, de l'expertise à l'ARC et des renseignements de nos partenaires de conventions fiscales. Nous combinons encore ces ressources aux renseignements liés à la nature de l'entreprise en question et à son comportement actuel et antérieur, y compris la planification fiscale abusive, qui indique le risque possible de comportement d'inobservation. Cette évolution de notre approche devrait nous permettre d'orienter nos ressources vers les grandes entreprises qui présentent le plus de risque d'inobservation. Cela viendra accroître les taux de changement et encourager l'égalité des chances pour les entreprises qui observent les lois fiscales. Au cours du dernier exercice, le pourcentage des cas où il y a eu un changement pour les grandes entreprises était de 94 %.

En 2009-2010, nous avons lancé le Programme de révision des cotisations des sociétés (PRCS). L'objectif principal du programme consiste à valider l'exactitude de nos cotisations en nous assurant que les sociétés indiquent des renseignements exacts et complets dans leurs déclarations de revenus T2 et que les montants déclarés sont conformes à la législation fiscale applicable. En 2010-2011, le PRCS a examiné plus de 48 000 déclarations des sociétés, tant de PME que d'entreprises internationales et grandes entreprises (EIGE), et il a généré des cotisations totalisant plus de 45 millions de dollars en impôt fédéral et provincial supplémentaire. Au cours du dernier exercice, nous avons entrepris un certain nombre d'examens afin de nous assurer que les réserves pour impôts, les soldes cumulatifs et les crédits d'impôt ont été représentés avec exactitude en fonction des déclarations antérieures et actuelles des entreprises. Grâce à ces examens, nous avons repéré et réduit des soldes cumulatifs surestimés de 43 millions de dollars. Il s'agit de montants qui auraient été à la disposition des sociétés pour réduire leur impôt futur à payer.

Figure 5 Valeur des cas d'inobservation des entreprises repérés



Qualité des données : Bonne

En plus des vérifications et des examens que nous effectuons, nos activités liées aux retenues des employeurs et à l'examen de la TPS/TVH veillent à l'application des obligations des employeurs et des contribuables quant aux retenues à la source, à leur déclaration et à leur versement, aux avantages imposables et à la TPS/TVH. Pour accroître et encourager l'observation, nous adoptons une approche équilibrée pour cerner et traiter les cas d'inobservation en faisant appel à l'information, à des activités d'observation assistée et, le cas échéant, à des mesures plus rigoureuses, comme les poursuites en justice. En 2010-2011, 2,2 millions de cas d'inobservation ont été traités. Même si ce chiffre représente un manque à gagner par rapport à notre objectif initial de 2,6 millions, il s'explique par une restructuration de la charge de travail qui a mené au transfert de 500 000 cas à un autre secteur de l'ARC. Nous avons aussi achevé 556 227 revues et examens ainsi que 15 056 examens de la TPS/TVH qui ont entraîné une valeur totale d'inobservation repérée de 1,6 milliard de dollars.

Par la combinaison de nos mesures à l'égard des employeurs et de nos vérifications et examens des PME et des grandes entreprises, nous avons repéré 10,6 milliards de dollars[3] en cas d'inobservation pour la période de 2010-2011. Un nouvel élément cette année est l'instauration d'une mesure du rendement visant à mesurer l'efficacité de nos mesures relatives au repérage des cas d'inobservation. Cette nouvelle mesure (incidence fiscale par ETP en vérification) indique la valeur de notre travail de vérification. Par exemple, en 2010-2011, chaque ETP en vérification a traité, en moyenne, 2,9 millions de dollars d'incidence fiscale pour la population des grandes entreprises, et presque 400 000 $ pour les petites et moyennes entreprises et autres populations. Les résultats des cinq derniers exercices sont disponibles dans notre cadre de mesure du rendement qui se trouve à la page 56.

Planification fiscale abusive

Les stratagèmes de planification fiscale abusive (PFA) sont des arrangements pris intentionnellement dans le but de minimiser l'obligation fiscale. Ces opérations, souvent organisées par des fiscalistes et des promoteurs pour les particuliers, les fiducies et les sociétés, ont pour but de réduire, d'éviter ou d'éluder les impôts canadiens, et peuvent ne pas respecter l'esprit et l'intention de la loi.

Risque associé

Il est possible que des contribuables qui souhaitent réduire leur obligation fiscale par une planification fiscale soigneuse emploient des pratiques fiscales abusives afin d'obtenir des résultats qui dépassent l'esprit ou l'objectif de la loi.

3. Le chiffre pour 2010-2011 est sous-estimé puisque les résultats du Programme des déclarants contrevenants de la TPS/TVH n'étaient pas disponibles et ne pouvaient pas être inclus au calcul.

Ces stratagèmes comportent parfois des opérations internationales ou l'emploi de paradis fiscaux. Si on ne l'arrête pas, la PFA présente un risque pour l'intégrité et l'équité du régime fiscal du Canada. Reconnaissant les problèmes inhérents de se fier seulement aux vérifications traditionnelles, nous possédons une stratégie à multiples volets pour lutter contre la PFA.

Le premier volet de la stratégie consiste à renforcer la législation de façon à réduire la participation aux stratagèmes de PFA. Au cours de la période visée par le rapport, le ministère des Finances Canada, avec notre soutien, a présenté un projet de loi qui obligerait la déclaration obligatoire des opérations d'évitement fiscal. Cela fournirait un système de préavis qui nous permettrait de recueillir des renseignements sur les stratagèmes d'évitement fiscal à un stade précoce et de les traiter avant qu'ils ne deviennent un problème plus important.

Un deuxième volet se rapporte à l'utilisation d'accords sur les échanges des renseignements relatifs aux impôts, négociés par le ministère des Finances Canada, pour réduire la capacité des contribuables à dissimuler du revenu et des biens dans des banques étrangères. Il est important de noter que le Canada a signé un protocole modifiant la convention fiscale avec la Suisse en octobre 2010.

Dans le cadre du troisième volet, nous travaillons avec des organisations internationales telles que le Groupe de travail des sept pays, le Centre d'information conjoint sur les abris fiscaux internationaux et l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) pour échanger du renseignement et des pratiques exemplaires afin de lutter contre la PFA.

En 2010-2011, nous avons obtenu des renseignements de la part de nos pays partenaires qui ont identifié des contribuables canadiens qui participaient à un important stratagème de PFA. Ces renseignements et les mesures que nous avons prises ensuite ont beaucoup attiré l'attention des médias. Les contribuables se rendent compte que ces types de stratagèmes sont très risqués. Le Programme des divulgations volontaires (PDV) continue de recevoir des divulgations de contribuables qui espèrent éviter les pénalités et les poursuites en mettant leurs affaires fiscales en ordre.

Un élément final de la stratégie à multiples volets consiste à exercer une influence sur les contribuables en communiquant comment nous avons réussi à repérer des stratagèmes de PFA et en décrivant les conséquences de l'évitement fiscal et de la fraude fiscale. Un exemple du succès que nous ont apporté les communications est la réduction du nombre d'arrangements fiscaux relatifs aux dons, qui sont passés de 48 000 en 2006 à 10 000 en 2011. Nous y sommes parvenus en repérant les arrangements qui semblaient poser un problème, en donnant suite aux vérifications de toutes ces demandes d'abris fiscaux, en ciblant les alertes d'abris fiscaux aux participants et en donnant suite à cette mesure par une campagne épistolaire.

Organismes de bienfaisance

Les organismes de bienfaisance enregistrés au Canada sont exonérés d'impôt et peuvent délivrer des reçus pour dons de bienfaisance aux donateurs. Pour maintenir ces privilèges, les organismes de bienfaisance enregistrés doivent opérer dans les paramètres de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Dans les cas d'inobservation grave, les infractions peuvent mener à la révocation de l'enregistrement des organismes de bienfaisance concernés. Le niveau général d'observation de la *Loi de l'impôt sur le revenu* des organismes de bienfaisance enregistrés est déterminé en fonction d'une analyse des résultats de vérifications aléatoires effectuées chaque année. Pour les trois dernières années, les résultats des vérifications indiquent que le niveau général d'observation demeure stable, ce qui confirme que la grande majorité des organismes de bienfaisance enregistrés respectent les exigences juridiques. Bien que certains organismes de bienfaisance aient besoin d'être informés sur des questions d'observation surtout mineures, très peu de problèmes d'inobservation graves ont été notés. Voici la troisième année de suite où moins de 4 % des vérifications aléatoires ont entraîné une mesure de révocation contre un organisme de bienfaisance. En 2009 (dernière année de données complètes), 99 % des organismes de bienfaisance enregistrés ont produit une déclaration annuelle. Une proportion de 61 % des organismes de bienfaisance enregistrés ont produit leur déclaration dans un délai de six mois

à compter de la fin de l'exercice, les 38 % restants les ayant produites tardivement. Selon les déclarations produites à ce jour, nous prévoyons un taux de production semblable pour 2010.

Économie clandestine

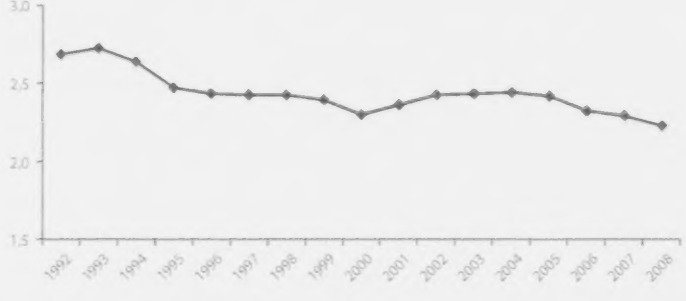
L'économie clandestine demeure une priorité pour nous. On entend par une activité de l'économie clandestine toute activité commerciale légale qui n'est pas déclarée ou qui est sous-estimée à des fins fiscales. L'économie clandestine nuit à la concurrence des entreprises canadiennes, car elle offre un avantage indu à ceux qui n'observent pas les lois fiscales du Canada. L'activité de l'économie clandestine est concentrée dans les secteurs où se produit ce qui suit : les opérations au comptant sont courantes entre les entreprises et les consommateurs, les registres comptables sont mal tenus ou inexistants, les impôts ne sont pas déduits à la source, il n'y a pas de déclaration par des tiers, les opérations entre l'entreprise et le consommateur sont généralisées et les services sont souvent offerts en rabais. Elle est également concentrée là où il existe une plus grande acceptation de l'évasion fiscale par des particuliers ou par des entreprises. Elle nuit à la concurrence des entreprises et des employeurs qui observent les lois fiscales, prive les employés d'un accès aux programmes sociaux comme l'assurance-emploi (AE) et le Régime de pensions du Canada ou le Régime de rentes du Québec (RPC ou RRQ), et elle rend plus difficile pour les consommateurs de produits et services de l'économie clandestine de se prévaloir de recours pour piètre qualité de la construction ou infériorité des matériaux. Les participants à l'économie clandestine transfèrent effectivement le fardeau du paiement des services et des programmes gouvernementaux aux contribuables respectueux des lois.

Risque associé

Un bon nombre d'études indépendantes ont indiqué que les valeurs sociétales changent; il y a donc une possibilité accrue d'inobservation fiscale.

Une récente étude de Statistique Canada sur la taille de l'économie clandestine relativement au produit intérieur brut a indiqué une baisse de la moitié d'un point de pourcentage depuis 1992. Nous poursuivrons nos efforts en vue de combattre ce secteur d'inobservation.

Figure 6 Économie clandestine comme pourcentage du produit intérieur brut



Source : Statistique Canada : *Estimation de l'économie clandestine au Canada, 1992-2008*

Qualité des données : Bonne

Notre stratégie sur l'économie clandestine consiste à utiliser un ensemble de mesures de sensibilisation, d'information, de communication et d'observation. Elle est appuyée par une recherche et une collecte du renseignement ainsi que par l'attribution systématique des charges de travail aux secteurs de l'industrie qui présentent le risque le plus élevé. En 2010-2011, 78 % des cas d'économie clandestine sélectionnés ont mené à l'établissement d'une cotisation d'impôt. Ces vérifications ont permis de découvrir 595 millions de dollars en revenus non déclarés, ce qui représente une incidence fiscale connexe de 374 millions de dollars. Ce montant représente une hausse de 32 % par rapport à l'exercice précédent.

En plus de nos efforts soutenus dans ce domaine, un certain nombre d'initiatives particulières ont été menées au cours de l'année afin d'améliorer le renseignement et d'orienter nos efforts. Par exemple, le Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur l'économie clandestine a achevé l'Initiative pour les écoles de métiers. Cette initiative a combiné la recherche par groupe de discussion et une étude quasi-expérimentale afin d'élaborer une stratégie de prévention par l'information en dirigeant des messages appropriés à un stade précoce d'un cheminement de carrière habituel, idéalement avant qu'un mauvais comportement devienne ancré. Les étudiants des écoles de métiers en

construction ont été sélectionnés comme public cible initial et l'initiative sera prête pour un lancement à pleine échelle en 2011-2012. Dans le cadre de notre stratégie visant à traiter l'économie clandestine, nous échangeons des pratiques exemplaires avec d'autres administrations fiscales. Au cours de la période visée par le rapport, l'ARC a pris les devants pour que les pays de l'OCDE rédigent un document sur l'économie monétaire, et nous appuyons les Pays-Bas qui sont responsables de rédiger le document « Right from the Start » (Dès le début). Cette approche fait appel à la sensibilisation et aux communications pour cibler de nouvelles entreprises afin de s'assurer d'encourager l'observation est encouragée « Dès le début ».

Nous lançons aussi des projets régionaux et locaux afin de cerner et d'étudier de nouvelles questions, de mener des recherches et de recueillir du renseignement, d'acquérir une connaissance de l'industrie en travaillant avec des associations et d'autres ordres de gouvernement, et de déterminer la complexité et la portée des traitements visant le risque d'observation nécessaires pour régler les problèmes découverts.

Régime d'estampillage du tabac

En 2010, le Parlement a adopté des modifications législatives nécessaires pour mettre en œuvre un nouveau régime d'estampillage du tabac au Canada. Nous avons réagi immédiatement en élaborant le cadre de politiques et de procédures nécessaires pour gérer le nouveau programme d'estampillage du tabac. Afin d'assurer le succès de la mise en œuvre, nous avons consulté régulièrement les intervenants, dont des membres de l'industrie. Une stratégie de communication détaillée a aussi été adoptée, laquelle comprenait la sensibilisation de l'industrie.

Toutes les dates limites de la mise en œuvre ont été respectées. Nous considérons l'exécution fructueuse de cette initiative comme une réalisation très importante.

TPS/TVH

Le 1er juillet 2010, le régime de la TVH a été élargi à l'Ontario et à la Colombie-Britannique.[4] La TVH représente maintenant une source importante de recettes fiscales. En plus d'accroître considérablement notre charge de travail, les taux fédéraux et provinciaux combinés comportent des risques accrus en matière d'observation que nous atténuons par une organisation spécialisée dans le domaine de la TPS/TVH et par une plus grande orientation sur le renseignement et l'évaluation du risque.

Au cours de 2010-2011, dans le cadre de notre programme de précotisation de la TPS/TVH, la revue des déclarations produites par les entreprises nous a averti tôt qu'un nombre important de grandes entreprises pourraient, peut-être par inadvertance, ne pas observer les exigences en matière de déclaration de la TVH pour la récupération des crédits de taxe sur les intrants. Habituellement, ces entreprises feraient l'objet de mesures de vérification et de pénalités. Nous avons réagi en adoptant une approche proactive et constructive qui nous demandait d'agir en fonction des renseignements sur le risque disponibles dans nos systèmes pour communiquer proactivement avec les entreprises qui présentaient un risque d'inobservation afin de leur préciser leurs obligations et de leur offrir de l'aide au besoin. Quelque 26 000 lettres ont été envoyées aux grandes entreprises inscrites repérées par nos systèmes. Des appels téléphoniques de suivi ont été effectués à plus de 15 000 entreprises qui présentaient toujours un risque d'inobservation après l'envoi, et des appels subséquents sont encore effectués à un sous-ensemble de ces entreprises qui demeurent à risque. Nous avons déterminé que des mesures d'observation, y compris de nouvelles cotisations et l'imposition de pénalités, sont nécessaires et appropriées pour un petit nombre d'entreprises, et nous procédons à ces étapes. La répartition des recettes fiscales perçues par l'ARC aux provinces participantes dépend de la déclaration de renseignements complets et exacts des inscrits au sujet de leurs dépenses taxables. L'approche adoptée dans ce cas a protégé l'assiette fiscale de nos gouvernements clients par l'identification précoce des entreprises à risque, la communication sur l'observation proactive en fonction du renseignement, l'assistance et le suivi. De plus, notre présence dans la communauté des grandes entreprises peut avoir prévenu l'occurrence de nombreux cas

4. Le 26 août 2011, la Colombie-Britannique a annoncé qu'elle revenait à la taxe de vente provinciale. La période de transition devrait prendre au moins 18 mois. Durant cette période, nous continuerons d'administrer la TVH en Colombie-Britannique.

d'inobservation en matière de déclaration, et évité aux entreprises d'importants frais de vérification et de coûts d'observation.

Exécution

Même si nous sommes bien présents en matière de vérification dans tous les secteurs, le Programme spécial d'exécution met l'accent sur le traitement de la petite minorité de contribuables qui pose des actes d'inobservation plus graves. Dans le cadre du Programme spécial d'exécution, nous effectuons des vérifications et entreprenons d'autres mesures d'exécution civiles contre des particuliers et des entreprises que nous savons ou soupçonnons qu'ils se livrent à des activités illégales. Les cas suspects importants d'inobservation frauduleuse des lois que nous appliquons sont traités par le Programme des enquêtes criminelles, qui enquêtent et renvoient les cas de poursuites au Service des poursuites pénales du Canada (SPPC). Ces cas peuvent entraîner des pénalités, des amendes imposées par le tribunal et jusqu'à cinq ans d'emprisonnement. Nous communiquons les conséquences de la fraude commise contre la population canadienne, afin de maximiser l'effet dissuasif de ces condamnations. Nous travaillons avec les conseillers régionaux en communication afin de diffuser les communiqués de presse contenant des renseignements sur les condamnations pour fraude fiscale aux médias locaux, régionaux et nationaux. En 2010-2011, nous avons distribué 235 communiqués de presse sur des condamnations, lesquels ont servi à produire des articles et des reportages aux nouvelles diffusées. En 2010-2011, un total de 204 contribuables ont été condamnés pour évasion ou fraude fiscale. Les tribunaux ont imposé 22,8 millions de dollars en amendes et des peines d'emprisonnement totalisant 47 ans. Pour la période visée par le rapport, 129 enquêtes en matière d'impôt sur le revenu et de TPS/TVH ont été renvoyés au SPPC.

La nature de ce segment de contribuables rend difficile la mesure de l'influence de notre programme d'exécution sur d'autres qui pourraient envisager un comportement d'inobservation semblable. Cela est en partie attribuable au fait que les facteurs déterminants du comportement d'inobservation peuvent aller au-delà de la simple tentative d'évitement fiscal. D'autres considérations criminelles peuvent entrer en ligne de compte.

Activités d'exécution	2009-2010	2010-2011
Cas achevés	928	834
Mesures d'exécution (y compris les enquêtes)	3 374	3 388
Condamnations	216	204
Taux de condamnation du SPPC	98 %	100 %
Amendes imposées par les tribunaux (en millions)	11,9 $	22,8 $
Peines d'emprisonnement (en années)	58	47

L'efficacité de nos programmes et activités d'exécution est essentielle pour atteindre nos objectifs liés à l'observation. En 2010, une évaluation pluriannuelle de nos programmes d'exécution a été achevée. Les résultats du rapport sont intégrés dans des plans d'action afin d'appuyer une approche plus orientée pour le Programme des enquêtes criminelles et le Programme spécial d'exécution, ce qui améliorera la sélection de dossiers et misera davantage sur les partenariats avec le SPPC et des organismes d'application de la loi. Le taux de condamnation est très élevé en raison de la sélection de cas. Les cas sont sélectionnés aux fins de poursuite en fonction des résultats escomptés puisque des coûts élevés sont associés à ce type d'intervention d'observation. De cette façon, les Canadiens et les entreprises canadiennes sont rassurés que les cas les plus flagrants sont poursuivis dans la pleine mesure possible. Les résultats obtenus au cours de 2010-2011 appuient notre conclusion que nous contribuons à rendre l'inobservation plus difficile.

Programme de la recherche scientifique et du développement expérimental

Nous surveillons l'intégrité des divers encouragements fiscaux qui favorisent la croissance au Canada, comme le programme de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE). Le programme de la RS&DE est la plus importante source unique d'aide financière du gouvernement fédéral pour la recherche et le développement industriels. Nous nous efforçons d'offrir les encouragements fiscaux d'une manière rapide, uniforme et prévisible, tout en nous assurant que les entreprises préparent leurs demandes conformément aux lois, aux politiques et aux procédures fiscales.

Au cours de 2010-2011, le programme de la RS&DE a fourni environ 3,5 milliards de dollars en aide fiscale à plus de 21 000 demandeurs. De plus, en raison de notre processus d'évaluation du risque, en 2010-2011, nous avons repéré 473 millions de dollars dans des cas d'inobservation et avons pris des mesures à leur égard, une hausse de 5,6 % par rapport à l'exercice précédent.

Versements

Une fois que leur cotisation est établie au moyen de l'autocotisation ou qu'une nouvelle cotisation est établie au moyen de nos mesures de vérification subséquentes, les contribuables doivent verser les montants dus. Nous employons diverses méthodes pour recouvrer les montants qui sont payables au gouvernement du Canada afin de protéger l'assiette fiscale du Canada.

Risque associé

Certains contribuables risquent de ne pas payer leurs impôts et de ne pas respecter leurs obligations, ou de ne pas être en mesure de le faire.

Presque tous les impôts déclarés sont payés à temps par les particuliers et les entreprises. Dans les cas où des sommes ne sont pas payées lorsqu'elles sont exigibles, nous cherchons à joindre les contribuables en utilisant un éventail de mesures de recouvrement et d'exécution. Pour ce faire, nous adoptons une approche fondée sur le risque afin de déterminer la bonne intervention d'observation pour les débiteurs, allant d'aider les particuliers à mieux comprendre leurs obligations, jusqu'à la prise de mesures plus rapides et plus fermes auprès de ceux dont les antécédents indiquent que de telles mesures sont nécessaires. Nous gérons le plus grand service de recouvrement des créances du gouvernement fédéral. Nous recouvrons des dettes provenant de l'impôt et des taxes, des intérêts connexes et des pénalités payables au gouvernement du Canada. Selon une récente étude comparative internationale de dix administrations fiscales, nous arrivions au deuxième rang quant au plus faible coût de recouvrement d'un dollar de créance pour la période étudiée.

Nos indicateurs	Objectif actuel	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Les particuliers qui ont versé l'impôt déclaré à temps	90 %	92,9 %	91,5 %	93,2 %	93,7 %	94,3 %
Pourcentage de l'impôt des sociétés qui est payable et versé à temps	90 %	90,9 %	92,4 %	92,2 %	93,5 %	93,5 %

En 2010-2011, nous avons traité près de 388 milliards de dollars en impôts, taxes et droits. De ce montant, plus de 97 % a été reçu dans l'exercice en cours. Comme l'indique le tableau ci-contre, la situation est demeurée stable au cours des quatre dernières années et met bien en évidence la bonne gestion de comptes débiteurs. Selon l'étude comparative internationale mentionnée

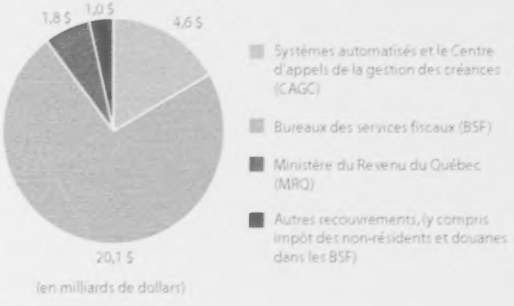
Recettes brutes et comptes débiteurs	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Recettes brutes et comptes débiteurs (en milliards de $)	371	366	361	388
Inventaire âgé de moins d'un an / Recettes brutes et comptes débiteurs	2,5 %	2,7 %	2,8 %	2,8 %

plus haut, nous nous classons au premier rang des dix administrations fiscales participantes, pour la période étudiée, quant au recouvrement des créances comme pourcentage de notre revenu.

En 2010-2011, notre secteur du recouvrement a continué de relever des gains d'efficience et des stratégies liées aux charges de travail actuelles, ainsi que de nouvelles activités. Par exemple, le Centre d'appels de la gestion des créances a commencé à traiter d'autres recettes, soit les retenues salariales des employés versées par les employeurs, ce qui permet aux percepteurs de nos bureaux des services fiscaux de se concentrer sur des cas plus complexes pour ces types de comptes. En préparation pour la fusion de nos bassins nationaux et régionaux en un seul inventaire national, nous avons centralisé certains comptes, créant des centres d'expertise pour ces charges de travail particulières. Au cours du dernier exercice, les activités de recouvrement liées à la TVH pour le compte de la Colombie-Britannique et de l'Ontario ont été lancées. Ces activités nous ont incités à examiner nos pratiques actuelles pour le recouvrement de la TPS et ont entraîné l'élaboration d'une nouvelle stratégie de TPS. Le but principal de la stratégie est d'améliorer les pratiques de gestion de la charge de travail et d'accroître notre utilisation de la gestion du risque, puisqu'on prévoit que la mise en oeuvre de la TVH aura des répercussions sur le niveau de la dette fiscale pour ces recettes.

La gestion de la dette fiscale présente un défi important puisque notre environnement externe exerce une forte influence sur les niveaux d'endettement. Selon la série « Informations comparatives » (2010) de l'OCDE, la dette fiscale constitue un problème croissant pour la majorité des pays membres de l'OCDE. Nous avons mis en œuvre des stratégies afin de traiter cette question, y compris notre plan d'action sur l'observation en matière de paiements, qui traite la cause sous-jacente de l'inobservation en matière de paiement au niveau comportemental. Malgré cela, nous anticipons que le niveau de dette fiscale continuera d'augmenter à court et à moyen terme.

Figure 7 **Répartition de la dette fiscale de fin d'exercice entre les BSF, le systèmes automatisés et le CAGC, Revenu Québec et d'autres stratégies liées aux comptes débiteurs**



Qualité des données : Bonne

À la fin de l'exercice 2010-2011, le total de notre inventaire de dettes fiscales est passé à 27,4 milliards de dollars, une hausse de 2,4 milliards de dollars par rapport à la période précédente. Ces dettes comprennent les comptes pour lesquels un règlement en suspens a été conclu (par exemple, un contribuable a accepté de payer la dette sur une période donnée), mais elles n'ont pas encore été payées intégralement.

Déterminer tôt notre capacité à recouvrer des dettes facilite un recouvrement à la fois rapide et efficient d'une dette, puisque plus la dette existe depuis longtemps, plus elle est susceptible d'être difficile et coûteuse à recouvrir. C'est pourquoi nous avons continué de nous fier au Centre d'appels de la gestion des créances (CAGC), qui traite les dettes fiscales à volume élevé et à faible risque à un coût minime. Le CAGC permet d'intervenir de façon précoce et à un coût minimal auprès des contribuables qui n'observent pas les lois fiscales et, cette année, notre modèle d'exploration de données nous a permis de changer nos règles et d'ainsi mieux planifier nos tentatives de régler une dette selon la probabilité que le contribuable la règlera sans qu'une intervention soit nécessaire. Le CAGC permet à nos agents des bureaux des services fiscaux (BSF) de se concentrer sur le traitement des comptes plus complexes à risque élevé qui nécessitent l'utilisation de mesures de recouvrement progressives, y compris les mesures judiciaires et d'exécution, pour composer avec les contribuables qui n'observent pas les lois fiscales.

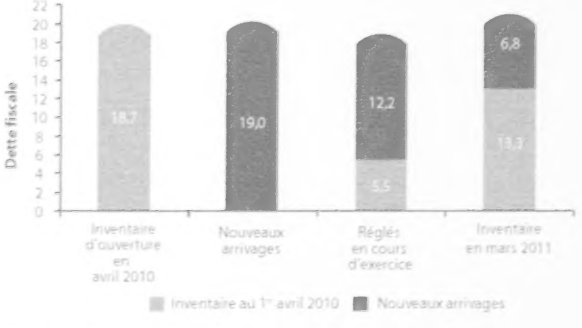
Nos stratégies automatisées, dont celles du CACG et des BSF, nous ont permis de traiter un total de 34,1 milliards de dollars en impôt au cours de 2010-2011. Comparativement aux résultats du dernier exercice, ce total représente une augmentation de 15,2 %. Ce résultat comprend des sommes totalisant 2 milliards de dollars qui ont été réputées irrécouvrables et ont donc été radiées. Une récente étude comparative internationale a abordé les pratiques courantes d'autres administrations fiscales. L'étude a noté que nous avons maintenu, pour la période étudiée, le plus faible pourcentage de radiation par rapport aux recettes totales parmi les dix participants. De plus, il est important de souligner qu'il s'agit d'une fonction administrative essentielle qui est une clé du maintien de la santé du portefeuille des comptes débiteurs.

Règlement des dettes fiscales par stratégie (milliards de dollars)	2009-2010	2010-2011	Variation
Automatisée et centres d'appels	15,3 $	16,4 $	7,2 %
Bureaux des services fiscaux	14,3 $	17,7 $	23,8 %
Total de la dette fiscale réglée	29,6 $	34,1 $	15,2 %

Le processus est gouverné à la fois par la *Loi sur la gestion des finances publiques* et la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité*, selon lesquelles les comptes doivent satisfaire à des critères prescrits avant d'être assujettis à la radiation.

Comme nous l'avons indiqué auparavant, le règlement rapide des dettes facilite nos efforts de recouvrement. En vue d'évaluer notre rendement relativement au règlement des dettes fiscales en temps opportun, nous nous attendons à ce que nos BSF règlent au moins 60 % de l'arrivage de nouvelles dettes dans les BSF au cours de l'année d'arrivage. En 2010-2011, nous avons atteint 64,4 %, dépassant ainsi notre objectif.

Figure 8 Arrivage, règlement et inventaire des BSF en 2010-2011



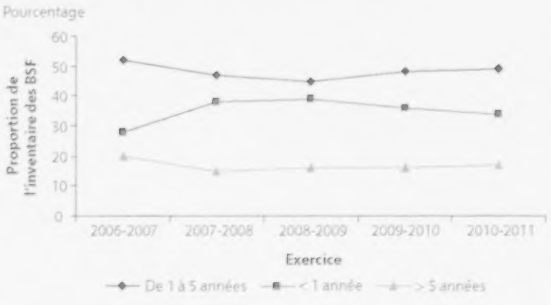
Qualité des données : Bonne

Les dettes fiscales de 17,7 milliards de dollars que nous avons réglées par nos BSF représentent 93,1 % de la valeur monétaire de l'arrivage de nouvelles dettes au cours du dernier exercice. Ce chiffre dépasse notre objectif de 90 %, cela indique que nous réussissons donc à gérer l'inventaire à risque élevé traité dans nos BSF.

Comme l'indique la Figure 9, la proportion des segments de notre inventaire de dettes est demeurée relativement stable au cours des cinq dernières années. Cette tendance confirme que nous gérons tous les segments du portefeuille de dettes fiscales d'une manière uniforme. L'étude comparative internationale mentionnée plus haut nous classe aussi au deuxième rang des dix administrations fiscales participantes relativement aux dettes de moins d'un an pour la période étudiée.

À la fin de 2010-2011, les dettes datant de plus de cinq ans représentaient 16,9 % de l'inventaire. En chiffres absolus, la valeur en dollars de l'inventaire de plus de cinq ans à la fin de 2010-2011 était de 3,4 milliards de dollars, ce qui représente une augmentation d'environ 500 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent, mais dans la limite de notre seuil ciblé de 3,5 milliards de dollars.

Figure 9 Âge des dettes fiscales aux BSF



Qualité des données : Bonne

Activités de recouvrement de dettes des programmes du gouvernement

Le recouvrement des dettes des programmes du gouvernement du Canada comprend les prêts d'études canadiens non remboursés, les paiements en trop de l'assurance-emploi et d'autres dettes pour le compte de Ressources humaines et Développement des compétences Canada. Toutes les nouvelles dettes sont maintenant traitées par le CAGC avant d'être transférées à un agent d'un BSF. En 2010-2011, nous avons recouvré plus de 613,9 millions de dollars, soit 57,5 millions de dollars de plus que notre objectif.

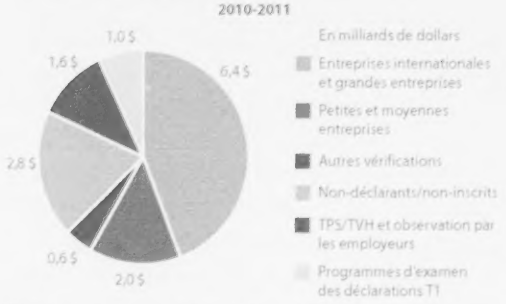
Conclusion

Notre Résultat des activités de base	Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
Assurer le traitement des cas d'inobservation repérés	**2010-2011**	**Atteint**	**Bonne**

Le régime fiscal canadien est fondé sur l'autocotisation et se fie à l'observation volontaire appuyée par la confiance des contribuables à l'égard de notre administration des lois fiscales. Nous reconnaissons qu'un petit nombre de particuliers et d'entreprises peuvent, volontairement ou involontairement, ne pas observer entièrement les lois, nous faisons appel à un vaste éventail de mécanismes pour décourager tout comportement d'inobservation, repérer les cas d'inobservation sur la base du risque et prendre des mesures à l'égard des cas d'inobservation repérés.

Rendre l'inobservation plus difficile représente un objectif ambitieux. Nos indicateurs stratégiques, qui révèlent les tendances des populations générales de contribuables, montrent des niveaux élevés d'observation des exigences en matière d'inscription et de production. Bien que les taux de production aient atteint 97,4 % pour les particuliers et 99 % pour les sociétés dans les cinq années suivant la date où leur déclaration était due, d'autres indicateurs portent à croire que l'inobservation en matière de déclaration est demeurée stable ou a augmenté. Par exemple, notre plus récente estimation de l'inobservation importante chez les travailleurs indépendants révèle un taux relativement stable d'environ 12 % de la population. De plus, nous n'avons pas observé une diminution des niveaux d'inobservation détectée chez les personnes qui demandent des crédits d'impôt et des déductions clés n'étant pas assujettis à la déclaration par des tiers. La mesure que nous avons prise n'est qu'un des nombreux facteurs qui ont une incidence sur ces indicateurs, mais ces derniers constituent pour nous d'importants signaux à mesure que nous élaborons des stratégies de lutte contre l'inobservation.

Figure 10 Cas d'inobservation traités au moyen d'activités d'observation en matière de production des déclarations et de déclaration[2]



Note : Les résultats peuvent variés suite à l'arrondissement

Qualité des données : Bonne

2. Le chiffre pour 2010-2011 est sous-estimé puisque les résultats du Programme des déclarants contrevenants de la TPS/TVH n'étaient pas disponibles et ne pouvaient pas être inclus au calcul. De plus, 1,023 milliard de dollars en incidences fiscales ont été retirés en 2010-2011 lorsque les questions de double imposition ont été réglées avec les pays signataires de convention avec le Canada. Ce montant a été inclus dans nos résultats du programme pour les exercices antérieurs. La valeur des cas d'inobservation repérés présentée à la figure ci-dessus peut être réduite à la suite de recours possibles par des contribuables et une partie de la valeur peut être jugée irrécouvrable.

Au moment d'évaluer l'efficacité avec laquelle nous rendons l'inobservation plus difficile, nous tenons aussi compte de tous les résultats de nos activités, y compris l'atteinte ou non de nos objectifs opérationnels, les mesures prises pour mettre en œuvre des initiatives qui améliorent nos résultats, ainsi que la façon dont nous avons donné suite aux priorités qui ont surgi au cours de la période de planification. Ces mesures sont essentielles à notre évaluation, puisqu'elles décrivent l'efficacité avec laquelle nous avons déployé les ressources dont nous disposons pour détecter l'inobservation et s'y attaquer. Un examen du chapitre révèle que nous avons atteint les objectifs que nous avions établis pour cet exercice. Les taux de changement que nous avons atteints, qui ont dépassé nos attentes, ainsi que la valeur monétaire élevée des cas d'inobservation repérés – de l'ordre de 14,4 milliards de dollars – auxquels nous nous sommes attaqués au cours du dernier exercice démontrent notre compréhension accrue des risques associés à l'inobservation.

À la fin de 2010-2011, la dette fiscale totale s'élevait à environ 27 milliards de dollars. Des influences comme l'effet résiduel du récent ralentissement économique et l'adoption de la TVH en Ontario et en Colombie-Britannique semblent faire partie des facteurs qui ont contribué à cette augmentation. Nous sommes préoccupés par les niveaux d'endettement à la hausse, et nous y avons réagi en appliquant de nouvelles stratégies visant à aborder les inventaires de dette et à mieux équilibrer nos charges de travail quant à la gestion de la dette. En conséquence, nous avons réglé 15 % plus de comptes débiteurs en 2010-2011 qu'au cours de l'exercice précédent, ce qui nous a ramenés aux niveaux de réussite de 2008-2009. De plus, nous avons atteint de bons résultats en ce qui concerne le pourcentage des arrivages des bureaux des services fiscaux, c'est-à-dire le pourcentage de dossiers qui ont été réglés au cours de l'année où nous les avons reçus, atteignant un taux de 64,4 %. Nous considérons ces résultats comme des indicateurs clés de notre efficacité à nous attaquer à l'inobservation en matière de paiement.

Compte tenu de ces réalisations, nous avons déterminé que nous avons atteint notre résultat des activités de base.

Principales données

Observation en matière de production des déclarations – 722 487 déclarations ont été obtenus des particuliers et des entreprises qui n'avaient pas produits leurs déclarations, 8 464 non inscrits aux fins de la TPS/TVH ont été identifiés, se traduisant par des cotisations de 2,8 milliards de dollars pour les cas d'inobservation repérés.

Déclaration – Les programmes des entreprises internationales et des grandes entreprises et les programmes des PME ont mené 294 868 vérifications et examens, entraînant une incidence fiscale de 8,3 milliards de dollars. D'autres vérifications ont obtenu une incidence fiscale de 0,6 milliard de dollars. Pour les examens, 556 277 examens des employeurs et examens et 15 056 examens de la TPS/TVH ont été effectués, se traduisant par des cotisations de 1,6 milliard de dollars pour les cas d'inobservation repérés.

Versement – Les recouvrements en espèce par les BSF totalisaient 15,7 milliards de dollars. Nous avons réglé plus de 93 % de la valeur monétaire des nouveaux arrivages de comptes débiteurs dans les BSF.

Note : Les résultats peuvent variés suite à l'arrondissement

Notre cadre de mesure du rendement – Rendre l'inobservation plus difficile

Nos indicateurs	Objectif actuel	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	Évaluation
Production de déclaration et inscription							
Cas d'inobservation repérés de non-déclarants pour les déclarations T1 et T2 et de non-inscrits à la TPS/TVH (en milliards de dollars)	Tendance à la hausse	2,4 $	2,4 $	2,4 $	2,8 $	2,8 $	M
Déclaration							
Pourcentage des cas entraînant un changement :							
Programme des entreprises internationales et des grandes entreprises	90 %	92 %	94 %	95 %	96 %	93,7 %	✓
Petites et moyennes entreprises	75 %	80,2 %	79,6 %	80,9 %	81,1 %	80,3 %	✓
– Économie clandestine	75 %			80 %	79 %	78 %	✓
Incidence fiscale[1]							
Entreprises internationales et grandes entreprises (en milliards de dollars)		4,9 $	5,7 $	5,2 $	7,2 $[2]	6,4 $	
• Incidence fiscale générée par ETP en vérification (en millions de dollars)[3]	2,7 $	3,6 $	4,0 $	3,0 $	3,5 $	2,9 $	✓
Petites et moyennes entreprises (en milliards de dollars)[4]		2,5 $	2,1 $	2,2 $	2,1 $	2,0 $	
• Incidence fiscale générée par ETP en vérification (en millions de dollars)	0,35 $	0,44 $	0,39 $	0,39 $	0,40 $	0,39 $	✓
Autres vérifications (en millions de dollars)		556 $	544 $	545 $	599 $	626 $	
• Incidence fiscale générée par ETP en vérification (en millions de dollars)	0,39 $	0,45 $	0,45 $	0,39 $	0,40 $	0,42 $	✓
Incidence fiscale générale (en milliards de dollars)		7,9 $	8,4 $	8,0 $	9,9 $	8,9 $	
• Incidence fiscale générale générée par ETP en vérification (en millions de dollars)	0,9 $	0,96 $	1,04 $	0,9 $	1,15 $	1,02 $	✓
Valeur monétaire d'autres cas d'inobservation repérés							
Cas d'inobservation repérés d'employeurs, de retenues à la source, de la TPS/TVH et de comptes de fiducie (en milliards de dollars)	Tendance à la hausse	2,4 $	n.d.	2,5 $	1,6 $[5]	1,6 $	✓
Versement							
Pourcentage des arrivages aux BSF réglés l'année de l'arrivage	60 %	66,7 %	60,4 %	62,7 %	54,6 %	64,4 %	✓
Valeur monétaire de la production des BSF en pourcentage de la valeur monétaire des arrivages de nouveaux comptes débiteurs aux BSF	90 %	89,9 %	82,6 %	93 %	95,5 %	93 %	✓
Valeur monétaire des comptes débiteurs âgés de plus de cinq ans (en milliards de dollars)	<3,5 $	3,0 $	2,6 $	2,8 $	2,9 $	3,4 $	✓

1 Les objectifs relatifs aux répercussions financières servent à mesurer le rendement global de l'ARC aux fins de planification. On n'attribue pas les quotas individuels.

2 L'augmentation de deux milliards de dollars au cours de 2008-2009 est attribuable à deux vérifications qui étaient de nature exceptionnellement importante.

3 Cela comprend l'ensemble du personnel de soutien, des vérificateurs, des membres de la direction et des cadres qui relèvent du secteur fonctionnel de la vérification.

4 Cela comprend l'incidence fiscale générée par nos mesures à l'égard de l'économie clandestine.

5 Les résultats du programme des déclarants contrevenants de la TPS/TVH ne sont pas inclus. La production et la valeur cernée des résultats de l'inobservation n'étaient pas disponibles pour les deux périodes les plus récentes.

✓	Atteint	M	En grande partie atteint	✗	Non atteint	n.d.	Non disponible	s.o.	Sans objet

Résultats par rapport aux résultats escomptés planifiés de 2010-2011

Au cours du dernier exercice, nous avons pris des mesures pour mettre en œuvre les initiatives énumérées plus bas afin de rendre l'inobservation des lois fiscales du Canada plus difficile. Les tableaux suivants indiquent aussi le statut à la fin du dernier exercice pour chaque engagement lié à ces initiatives devant être exécutées en 2010-2011, conformément à notre *Plan d'entreprise 2010-2011 à 2012-2013*.

Le statut d'un résultat escompté correspond à l'une des trois catégories suivantes :

Achevé – Toutes les activités planifiées relatives au résultat escompté sont terminées le ou avant le 31 mars 2011.

En cours – Au moins une activité liée au résultat escompté n'a pas été achevée avant la fin de l'exercice.

Non lancé – Aucune activité n'a été lancée au 31 mars 2011 relativement au résultat escompté.

Lorsqu'aucun résultat escompté n'est achevé au cours de l'exercice 2010-2011 pour une initiative, nous avons indiqué l'abréviation s.o. (sans objet).

Initiative – Améliorer les stratégies de gestion de l'inobservation en matière de paiement

Résultat escompté	Statut
Mettre en œuvre l'étape II de la stratégie sur l'insolvabilité	En cours

Initiative – Repérer les stratagèmes de planification fiscale abusive de façon plus efficace

Résultat escompté	Statut
Améliorer notre évaluation des risques et la détermination des cas d'évitement fiscal international à risque élevé	Achevé

Initiative – Repérer l'inobservation dans l'économie clandestine de façon plus efficace

Résultats escomptés	Statut
Élargir nos projets d'identification de l'économie clandestine	Achevé
Évaluer les résultats de l'étape initiale de notre stratégie contre la suppression électronique des ventes	En cours
Élaborer une série de mesures du rendement pour évaluer les progrès réalisés dans le cadre de l'initiative sur l'économie clandestine	En cours

Initiative – Procéder à une évaluation du risque pour repérer l'inobservation chez les employeurs et les inscrits à la TPS/TVH

Résultats escomptés	Statut
Élaborer un cadre de travail en matière d'observation fondé sur le risque pour les sociétés de prestation de services personnels	Non lancé

Initiative – Mettre en place un régime amélioré d'estampillage du tabac

Résultats escomptés	Statut
Élaborer des propositions de modifications réglementaires et des lignes directrices pour les régime d'estampillage du tabac	Achevé
Établir des sites d'acquisition des timbres	Achevé
Mettre en œuvre un nouveau régime d'estampillage concernant les droits d'accise, s'il est approuvé par le Parlement	Achevé
Élaborer une stratégie de communication qui comprend des activités de sensibilisation	Achevé

Initiative – Améliorer l'administration du programme de la RS&DE

Résultat escompté	Statut
Améliorer la capacité scientifique du programme et le niveau de service aux demandeurs	Achevé

Initiative – Utiliser une meilleure évaluation du risque pour repérer les cas d'inobservation en matière de déclaration et prendre des mesures à leur égard

Résultat escompté	Statut
Évaluer le cadre actuel du risque d'inobservation et les stratégies afin d'optimiser le processus de sélection des dossiers	En cours

Initiative – Améliorer la détection et la dissuasion de l'inobservation dans notre programme des organismes de bienfaisance

Résultats escomptés	Statut
Repérer et vérifier tous les organismes de bienfaisance dont on sait qu'elles participent à des arrangements d'abris fiscaux	En cours
Continuer le projet pilote sur la délivrance de faux reçus	Achevé
Repérer et vérifier tous les organismes de bienfaisance que l'on soupçonne de délivrer de faux reçus	En cours
Cibler les mesures de sensibilisation et d'information sur les questions liées aux stratagèmes d'inobservation graves au moyen de webinaires, de bulletins, de campagnes de sensibilisation, etc.	Achevé
Mettre en œuvre un ensemble d'outils à l'intention des employés de l'ARC afin de leur permettre de réaliser le mandat de l'ARC en vertu de la *Loi sur l'enregistrement des organismes de bienfaisance enregistrés (renseignements de sécurité)*	En cours

FACILITER LA RÉCEPTION DU MONTANT EXACT DES PRESTATIONS SOCIALES

CE DONT IL S'AGIT

Plus de 20 millions de Canadiens dépendent de la prestation fiscale pour enfants, du crédit pour la TPS/TVH et des allocations spéciales pour enfants pour améliorer leur niveau et leur qualité de vie. L'ARC distribue des paiements de prestations en vertu de ces importants programmes fédéraux. Elle assure aussi la mise en œuvre de la prestation universelle pour la garde d'enfants au nom de Ressources humaines et Développement des compétences Canada, du crédit d'impôt pour personnes handicapées ainsi que d'autres services et programmes de crédit et de prestations au nom des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux.

Nous évaluons continuellement nos activités internes afin d'assurer que nos systèmes de traitement sont fiables et que nous atteignons nos objectifs. Cependant, nous savons qu'un traitement exact en temps opportun n'est qu'une partie de l'équation. Les particuliers doivent aussi fournir des renseignements exacts en temps opportun afin de recevoir rapidement le bon montant de prestations. La capacité et la disposition des bénéficiaires de prestations et de crédits à fournir des renseignements fiables, dès que survient un changement à leur statut pouvant avoir une incidence sur le calcul de leurs prestations, sont essentielles à notre succès.

Ces activités visent à fournir des renseignements et des services accessibles aux Canadiens au sujet des prestations et des crédits auxquels ils peuvent avoir droit, et à s'assurer qu'ils reçoivent les bons montants de prestations au bon moment.

NOS RÉALISATIONS EN 2010-2011

Les améliorations que nous avons apportées à la fourniture de nos services et à l'exécution de nos programmes ont aidé plus de Canadiens à s'informer au sujet du vaste éventail de prestations et de crédits auxquels ils ont droit, à y accéder et à recevoir rapidement des paiements :

- Nous avons lancé 19 programmes et services, portant leur nombre à 115.
- Nous avons émis 99,8 % des paiements à temps.
- Le nombre de visites aux pages Web de Mon dossier liées aux prestations a augmenté de 62 %.
- Le nombre de provinces qui utilisent le service Demande de prestations automatisée a fait un bond de 66,7 %.

NOTRE ORIENTATION À VENIR

Nous étudierons des façons de remédier au vieillissement de l'infrastructure de technologie de l'information utilisée pour distribuer les prestations, afin de répondre aux nouvelles attentes de nos bénéficiaires.

Les renseignements suivants présentent les niveaux de dépenses générales pour faciliter la réception du montant exact des prestations sociales au cours de la période visée par ce rapport

Profil des dépenses

Dépenses totales : 4,4 milliards de $

(en milliers de $)

- Bâtir la confiance pour promouvoir l'observation 452 562 $
- Améliorer le service pour rendre l'observation plus facile 704 572 $
- Rendre l'inobservation plus difficile 1 846 313 $
- **Faciliter la réception du montant exact des prestations sociales 369 838 $**
- Maintenir la durabilité des opérations 1 042 551 $

(en milliers de $)

Total des autorisations
369 263 $

Dépenses réelles
369 838 $

Écart
(575 $)

Équivalents temps plein
1 437

Fournir des renseignements et des services

Le fait de fournir des renseignements écrits en langage clair et simple aide les particuliers à comprendre les programmes et à observer la législation. Le fait d'offrir des renseignements en divers formats donne aux Canadiens plusieurs choix au moment de présenter une demande ou de s'inscrire aux programmes, et facilite l'accès aux prestations et aux crédits. Voilà ce qu'étaient nos priorités en 2010-2011. Par exemple, selon les commentaires issus des essais de convivialité, nous avons restructuré les pages des prestations pour enfants et la famille de Mon dossier afin qu'elles soient plus conviviales. De plus, nous avons conçu un disque compact qui permet aux personnes handicapées ou non d'accéder autrement aux renseignements et aux demandes sur le crédit d'impôt pour personnes handicapées.

Les services électroniques gagnent en popularité chez les bénéficiaires de prestations. Le nombre de visites aux pages Web de Mon dossier liées aux prestations a augmenté de 61,8 % par rapport à l'exercice précédent. Nous attribuons cette tendance à plusieurs facteurs, notamment aux améliorations apportées à nos pages Web et à l'accès accordé aux représentants légaux des bénéficiaires au service de demande de prestations en ligne et aux écrans Visionner les enfants à ma charge.

Un autre exemple d'amélioration du service pour les Canadiens est la Demande de prestations automatisée. Ce service permet d'inscrire automatiquement les nouveaux-nés canadiens aux programmes de prestations fédéraux et provinciaux que nous administrons. Ainsi, il n'est plus nécessaire de présenter une demande différente pour chaque programme. Le délai de traitement associé s'en trouve éliminé, ce qui accélère la distribution des paiements aux bénéficiaires. En 2010-2011, le nombre de provinces participant à ce service est passé de trois à cinq, l'Ontario et le Québec s'y joignant en juillet 2010.

Résultats escomptés	2009-2010	2010-2011	Variation
Nombre de visites à Mon dossier (prestations)	2 555 109	4 135 155	61,8 %
Nombre de provinces qui utilisent le service de Demande de prestations automatisée	3	5	66,7 %
Nombre d'appels des contribuables répondus par un agent	3 591 576	4 192 007	16,7 %

Bien que les services électroniques sont en voie de devenir l'option préférée des Canadiens, beaucoup de gens se fient encore au téléphone pour un accès rapide aux renseignements et aux services. Les renseignements fournis au téléphone peuvent être essentiels à la mise à jour des comptes en temps opportun et au calcul exact des prestations et des crédits. En 2010-2011, le total des appels au sujet des prestations (PFCE et crédit pour la TPS/TVH) traités par les agents ou par les services automatisés était de 9 % plus élevé qu'en 2009-2010. Cette hausse est surtout attribuable aux appels liés à deux nouveaux crédits : la prestation ontarienne de transition au titre de la taxe de vente et le crédit de taxe de vente de l'Ontario. Pour la troisième année de suite, nous avons atteint notre objectif de 90 % des demandeurs pouvant nous joindre au téléphone.

Collaboration

Notre législation et la souplesse de nos systèmes nous permettent d'utiliser notre infrastructure fédérale pour calculer avec exactitude et fournir de façon efficace les prestations et les crédits au nom de nos clients gouvernementaux. La législation nous permet également de fournir des renseignements, dans des situations précises, afin d'appuyer les programmes que les clients gouvernementaux administrent eux-mêmes.

L'établissement et l'entretien de relations efficaces avec divers gouvernements permettent à ces derniers de collaborer avec nous plus facilement, ce qui les encourage à utiliser, dans la mesure du possible, nos systèmes de prestations comme l'autorise la loi. Il en découle des avantages financiers pour les gouvernements et, par le fait même, pour les contribuables canadiens. En offrant un service de distribution unique au nom de plusieurs paliers de gouvernement, nous réduisons la duplication et les frais généraux liés à l'administration des programmes de prestations. Un chèque

de la PFCE, par exemple, peut remplacer plusieurs paiements s'il inclut la prestation fiscale pour enfants de base, le supplément de la prestation nationale pour enfants, la prestation pour enfants handicapés et un ou plusieurs composants provinciaux ou territoriaux. Par exemple, en 2010-2011, l'ARC a collaboré avec Ressources humaines et Développement des compétences Canada à un sondage téléphonique auprès des bénéficiaires de la prestation universelle pour la garde d'enfants (PUGE) afin de déterminer l'efficacité du programme. L'ARC a fourni les données pour l'analyse ainsi que des renseignements afin d'identifier les bénéficiaires de la PUGE aux fins du sondage.

Nous évaluons nos progrès en tant que fournisseur de choix pour les programmes de prestations et les services en fonction du volume de programmes et de services que nos clients fédéraux, provinciaux et territoriaux nous demandent d'exécuter chaque année. La combinaison de nouveaux programmes et de services et de l'utilisation continue des services et de l'infrastructure de l'ARC par les clients existants pour exécuter leurs initiatives a entraîné une augmentation d'environ 20 % du nombre de programmes et de services offerts au nom d'autres ministères fédéraux ou d'autres ordres de gouvernement. Cela renforce le fait que nos clients gouvernementaux nous considèrent comme un partenaire de confiance.

Résultats escomptés	2009-2010	2010-2011	Variation
Nombre de programmes de paiements administrés	35	39	11,4 %
Nombre d'échanges de données avec les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux	61	76	24,6 %
Total	96	115	19,8 %

Services de versement fiable

Le versement fiable des prestations et des crédits dépend d'un certain nombre de systèmes. Le Système d'identification des particuliers est une source de données de base utilisée dans l'ensemble de l'ARC. Notre système de détermination des crédits des particuliers établit l'admissibilité aux prestations et aux crédits. Il nous fournit également des renseignements, comme l'autorise la loi, qui appuient d'autres gouvernements dans l'exécution de leurs propres programmes. Afin de nous assurer que nous exécutons des programmes fiables de prestations et de crédits aujourd'hui et dans les années à venir, nous avons effectué des investissements stratégiques dans l'infrastructure de nos systèmes.

Système d'identification des représentants des contribuables

La *Loi de l'impôt sur le revenu* et la *Loi sur la taxe d'accise* contiennent des articles qui interdisent la communication de renseignements sur un contribuable à des tiers à moins que ces derniers n'y soient spécifiquement autorisés par ce contribuable. Le Système d'identification des représentants des contribuables (SIRC) est une base de données en ligne qui permet aux employés de l'ARC de vérifier s'ils sont autorisés à traiter avec le représentant d'un contribuable.

En traitant rapidement les demandes d'autorisation, nous nous assurons que le représentant d'un contribuable peut interagir avec nous en son nom au besoin. Comme on pourrait s'y attendre, le nombre de demandes de mise à jour des représentants augmente durant la période de production des déclarations. Notre norme de service consiste à traiter une demande dans les 20 jours ouvrables pendant la période de pointe de production des déclarations (de la mi-mars à la mi-juillet) et dans les cinq jours ouvrables le reste du temps (de la mi-juillet à la mi-mars).

Nous avons en grande partie atteint notre norme pendant la période de pointe de production des déclarations. Toutefois, nous continuons de faire face à des défis en ce qui a trait à l'acheminement rapide des formulaires de demande en dehors de la période de pointe. La rapidité du SIRC en dehors de la période de pointe s'est quand même améliorée, passant de 63 % en 2009-2010 à 78,2 % en 2010-2011. L'introduction de formulaires soumis par voie électronique et l'utilisation du codage à barres 2D ont permis d'améliorer nos résultats. Nous prenons des mesures pour traiter les retards, ce qui devrait nous permettre d'améliorer notre rendement en matière de rapidité au cours des deux prochains exercices.

Exactitude des paiements

Le calcul exact des prestations et des crédits dépend des renseignements que les bénéficiaires doivent nous fournir de façon opportune. Ces derniers doivent fournir des renseignements complets et exacts pour conserver leur admissibilité et recevoir le montant exact de prestations auxquelles ils ont droit.

Pour mesurer les niveaux d'observation, nous vérifions les renseignements des bénéficiaires chaque année et communiquons avec eux afin de confirmer les détails de leurs comptes. Si des renseignements sont inexacts, nous les corrigeons. Nous utilisons l'échantillonnage aléatoire ainsi que des critères précis pour sélectionner les comptes. L'utilisation de ces deux méthodes nous permet de mesurer l'efficacité avec laquelle nous déterminons les groupes qui posent un risque élevé de paiement en trop ou de paiement insuffisant. En 2010-2011, plus de 95,5 % des comptes que nous avons vérifiés au hasard contenaient des renseignements exacts, tandis que plus de 49,9 % des personnes avec qui nous avons communiqué à la suite d'examens ciblés ont vu leurs comptes redressés. La comparaison de ces résultats confirme que nous avons utilisé des critères efficaces pour sélectionner les comptes aux fins des examens, que les prestations ont été versées seulement à ceux qui y avaient droit et que nous avons versé les montants exacts.

Selon les résultats de l'étude la plus récente sur la mesure des prestations, 95,5 % des bénéficiaires de la PFCE nous avaient fourni les bons renseignements et recevaient les montants exacts auxquels ils avaient droit. Nous avons donc atteint notre objectif de 95 %, ce qui représente une amélioration par rapport au résultat de 94,4 % au cours de l'exercice précédent.

Résultats escomptés	2009-2010	2010-2011	Variation
Nombre de paiements de la PFCE émis	34 123 751	34 206 254	0,2 %
Nombre de demandes de prestations traitées	729 002	731 762	0,4 %
Nombre de comptes examinés durant le processus de validation	212 017	226 379	6,8 %

Nous examinons régulièrement les résultats de nos activités de traitement afin de nous assurer que nous respectons des normes élevées liées à la rapidité et à l'exactitude du traitement. Dans les avis de prestations que nous envoyons aux bénéficiaires, nous confirmons les redressements aux comptes et expliquons les renseignements dont nous nous servons pour calculer les prestations.

Nous considérons que le calcul du montant des paiements de prestations est exact lorsque la valeur des paiements en trop de la PFCE est faible. Les paiements en trop ou les paiements insuffisants sont souvent attribuables à des changements qui sont survenus mais dont on ne nous a pas fait part à temps. Les paiements en trop nets de la PFCE ont augmenté de 38 millions de dollars en 2010-2011. Toutefois, ils ne représentaient que 0,38 % des 10 milliards de dollars en paiements de la PFCE émis au cours de l'exercice, ce qui est bien en dessous de notre objectif établi de moins de 0,4 %. Ces résultats démontrent que nous avons réussi à verser des paiements exacts aux bénéficiaires de prestations.

Conclusion

Résultats de nos activités de base	Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
Les Canadiens ont accès aux prestations et aux crédits auxquels ils ont droit et les paiements sont opportuns et exacts	2010-2011	Atteint	Bonne

La confiance que les Canadiens accordent à l'ARC peut avoir une influence positive sur leur volonté d'observer la législation. Cela s'applique aux programmes fiscaux et aux programmes de prestations. Lorsque nous mesurons l'exactitude et la rapidité de nos paiements et en rendons compte chaque année, nous présentons aux particuliers et

à nos partenaires gouvernementaux des preuves de la fiabilité de nos services. Nos résultats en 2010-2011 démontrent que nous avons atteint les objectifs que nous nous étions fixés dans la plupart des cas.

Le nombre de bénéficiaires et leurs représentants qui ont consulté et utilisé les outils fournis dans notre site Web ainsi que les nombreux appels téléphoniques auxquels nous avons répondu témoignent du succès de nos efforts visant à nous assurer que les Canadiens ont accès à nos renseignements et à nos services. De plus, le fait que 99,8 % des paiements ont été émis à temps démontre que les bénéficiaires de prestations peuvent se fier à notre système de distribution des prestations et des crédits. Nous considérons que ce rendement élevé démontre que nous fournissons en temps opportun des renseignements et des paiements exacts aux familles et aux particuliers admissibles.

Données principales

Services aux clients des programmes de prestations – Nos agents et nos services automatisés ont traité plus de 7 millions de demandes de renseignements téléphoniques.

Administration des programmes de prestations – Nous avons émis 110 millions de paiements de prestations, totalisant près de 22,3 milliards de dollars, à près de 12 millions de bénéficiaires. Nous avons accordé 831 millions de dollars en crédit d'impôt pour personnes handicapées à 546 520 particuliers. Nous avons traité 731 762 demandes de prestations et choix, 854 849 redressements de comptes ainsi que 1 006 264 nouvelles déterminations de l'admissibilité au crédit pour la TPS/TVH durant l'exercice.

Notre cadre de mesure du rendement – Faciliter la réception du montant exact des prestations sociales

Nos indicateurs	Objectif actuel	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	Évaluation
Établissement de l'admissibilité							
Pourcentage des bénéficiaires potentiels qui reçoivent la PFCE[1]	95 %	s.o.	s.o.	94,9 %	s.o.	s.o.	s.o.
Renseignements exacts et à temps							
Pourcentage des bénéficiaires de prestations qui reçoivent leurs paiements à temps	99 %	99,9 %	99,9 %	99,9 %	99,7 %	99,8 %	✓
Pourcentage des réponses aux appels liés à la PFCE dans un délai de deux minutes suivant leur mise en attente	75 %	75 %	78,3 %	78 %	74,9 %	76,4 %	✓
Pourcentage des appelants qui ont joint notre service téléphonique au sujet de la PFCE[2]	90 %	80 %	87,1 %	94 %	91,8 %	91,6 %	✓
Pourcentage des appelants qui ont joint notre service téléphonique au sujet du crédit pour la TPS/TVH[3]	90 %	77 %	83,2 %	92,8 %	90,7 %	90,6 %	✓
Exactitude des paiements de prestations							
Pourcentage des bénéficiaires de la PFCE qui fournissent des renseignements complets et exacts, et reçoivent les paiements auxquels ils ont droit	95 %	95,5 %	95,5 %	92,9 %	94,4 %	95,5 %	✓
Dette de trop-payé de la PFCE en pourcentage des paiements versés	<0,4 %	0,2 %	0,3 %	0,4 %	0,1 %	0,4 %	✓
Pourcentage de demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil traités à temps	98 %	99 %	99,1 %	97,4 %	98,8 %	98,7 %	✓
Pourcentage des comptes de la PFCE examinés qui ont donné lieu à un redressement	50 %	61,4 %	65,6 %	58,8 %	53,5 %	49,9 %	✓
Pourcentage des paiements exacts effectués au moment du traitement des demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil	98 %	99,7 %	98,9 %	99,2 %	99,4 %	99,8 %	✓
Pourcentage des paiements exacts effectués au moment du traitement des redressements de mises à jour des comptes	98 %	98,5 %	98,4 %	98,8 %	100 %	98,2 %	✓
Les provinces, les territoires et les autres ministères fédéraux comptent sur l'ARC comme important fournisseur de services							
Nombre de programmes et de services administrés	Tendance à la hausse	72	77	93	96	115	✓

1 Ces pourcentages sont disponibles uniquement pour les années de recensement.

2 L'objectif de l'accessibilité des demandeurs pour la PFCE a été porté à au-delà de 80 % en 2008-2009.

3 Il n'y avait aucun objectif lié à l'accessibilité des appelants au sujet du crédit pour la TPS/TVH avant 2008-2009.

✓	Atteint	M	En grande partie atteint	✗	Non atteint	n.d.	Non disponible	s.o.	Sans objet

Résultats par rapport aux résultats escomptés planifiés

Au cours de l'exercice, l'ARC a pris des mesures pour mettre en œuvre les initiatives ci-dessous afin de faciliter la réception du montant exact des prestations sociales. Les tableaux qui suivent indiquent aussi le statut à la fin de l'exercice de chaque engagement lié à ces initiatives devant être exécutées en 2010-2011, conformément au *Plan d'entreprise de 2010-2011 à 2012-2013*.

Le statut d'un résultat escompté correspond à l'une des trois catégories suivantes :

Achevé – Toutes les activités planifiées relatives au résultat escompté sont terminées le ou avant le 31 mars 2011.

En cours – Au moins une activité liée au résultat escompté n'a pas été achevée avant la fin de l'exercice.

Non lancé – Aucune activité n'a été lancée au 31 mars 2011 relativement au résultat escompté.

Lorsqu'aucun résultat escompté n'était à achever en 2010-2011 pour une initiative, nous avons utilisé l'abréviation s.o. (sans objet).

Initiative – Renforcer le service pour les bénéficiaires de prestations

Résultat escompté	Statut
Sensibilisation des bénéficiaires de prestations pour promouvoir nos services	Achevé

Initiative – Soutenir la croissance d'entreprise et les partenariats

Résultat escompté	Statut
Mise en œuvre des programmes de prestations liés aux nouvelles ententes sur la TVH	Achevé

Initiative – Renforcer l'infrastructure de services de distribution des prestations

Résultat escompté	Statut
Amélioration du Système d'identification des représentants des contribuables	Achevé

Initiative – Assurer des versements exacts

Résultat escompté	Statut
Aucun résultat escompté n'était à achever en 2010-2011.	s.o.

PROGRAMMES DE PRESTATIONS ET SERVICES LIÉS AUX PRESTATIONS EXÉCUTÉS PAR L'ARC

SIX PROGRAMMES DE PRESTATIONS FÉDÉRAUX

- Prestation fiscale canadienne pour enfants
- Allocations spéciales pour enfants
- Crédit d'impôt pour personnes handicapées
- Prestation universelle pour la garde d'enfants[1]
- Crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée
- Versements anticipés de la prestation fiscale pour le revenu de travail

[1] Pour le compte de Ressources humaines et Développement des compétences Canada

23 PROGRAMMES DE PRESTATIONS CONTINUS POUR LES PROVINCES ET LES TERRITOIRES

	1re année		1re année
• Prestation familiale de la Colombie-Britannique	1996	• Supplément pour travailleurs territoriaux du Nunavut	1999
• Crédit d'impôt à l'emploi familial de l'Alberta	1997	• Prestation pour enfants de Terre-Neuve-et-Labrador	1999
• Prestation fiscale pour enfants du Nouveau-Brunswick	1997	• Prestation aux aînés de Terre-Neuve-et-Labrador	1999
• Supplément au revenu gagné du Nouveau-Brunswick	1997	• Crédit pour la taxe aux résidents à faible revenu de la Saskatchewan	2000
• Crédit pour la taxe de vente harmonisée de Terre-Neuve-et-Labrador	1997	• Terre-Neuve-et-Labrador – Supplément à la nutrition mères-bébés	2001
• Supplément au revenu gagné de la Colombie-Britannique	1998	• Prestation ontarienne pour enfants	2007
• Prestation pour enfants de la Saskatchewan	1998	• Crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie-Britannique	2008
• Prestation pour enfants des Territoires du Nord-Ouest	1998	• Subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario	2009
• Territoires du Nord-Ouest – Supplément pour travailleurs territoriaux	1998	• Crédit de la taxe de vente de l'Ontario	2010
• Prestation pour enfants de la Nouvelle-Écosse	1998	• Crédit pour la taxe de vente harmonisée de la Colombie-Britannique	2010
• Prestation pour enfants du Yukon	1999	• Crédit de taxe de la Nouvelle-Écosse pour la vie abordable	2010
• Prestation pour enfants du Nunavut	1999		

DIX PROGRAMMES DE PAIEMENTS UNIQUES

	Année d'imposition		Année d'imposition
• Programme de l'allocation pour frais de chauffage (fédéral)	2000	• Programme de prestation pour les coûts de l'énergie (fédéral)	2005
• Remboursement des coûts de l'énergie de la Colombie-Britannique	2001	• Remise sur les ressources de l'Alberta de 2005	2005
• Remboursement de la taxe sur l'énergie de l'Alberta	2001	• Programme ontarien d'aide pour les factures d'électricité résidentielle	2006
• Dividende des contribuables de l'Ontario	2001	• Programme de dividende sur les mesures climatiques de la Colombie-Britannique	2008
• Remboursement aux contribuables de la Nouvelle-Écosse	2003	• Prestation de transition à la taxe de vente de l'Ontario	2010

76 SERVICES D'ÉCHANGE ET DE TRANSFERT DE DONNÉES

- Quarante-six échanges de données de vérification du revenu avec les provinces à l'appui des programmes.
- Cinq transferts de données avec les provinces pour appuyer les prestations complémentaires pour les programmes de prestations pour enfants administrés par l'ARC.
- Six échanges et transferts de données afin d'appuyer le nouveau programme d'assurance-médicaments de la Nouvelle-Écosse, le crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie-Britannique, la subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario et la prestation de transition à la taxe de vente de l'Ontario, et afin d'aider le ministère du Revenu du Québec dans l'administration de la *Loi sur les impôts du Québec*.
- Onze échanges de données pour le supplément de la prestation nationale pour enfants avec les provinces et territoires afin de faciliter le calcul de l'aide sociale.
- Deux transferts de données concernant l'information sur le revenu et les enfants à l'appui de l'administration du supplément du revenu de l'Ontario des frais de garde et du programme d'allocation familiale du Québec.
- Six échanges et transferts de données pour soutenir l'administration fédérale du supplément familial à l'assurance-emploi, du supplément de revenu garanti, du bon d'études canadien, de la subvention canadienne pour l'épargne-études supplémentaire, du régime enregistré d'épargne-invalidité et de la subvention canadienne pour l'épargne-invalidité.

MAINTENIR LA DURABILITÉ OPÉRATIONNELLE – RÉSULTATS DE LA GESTION

CE DONT IL S'AGIT

L'ARC est largement reconnue comme une organisation solide et hautement efficace à qui l'on a confié l'administration d'un grand nombre de politiques essentielles liées à l'impôt sur le revenu et au soutien social et économique au nom de gouvernements partout au Canada. Pour maintenir la durabilité des services de haute qualité en matière d'impôt, de prestations et autres, nous devons nous assurer d'avoir en place des pratiques de gestion modernes et une infrastructure solide qui nous permettent de respecter les exigences de responsabilisation établies dans les lois, les politiques et les règlements financiers et administratifs.

NOS RÉALISATIONS EN 2010-2011

Nous avons apporté d'importantes améliorations stratégiques à la capacité de nos ressources humaines en accueillant 210 anciens employés de l'Ontario et de la Colombie-Britannique, alors que nous entreprenions l'administration de la TVH dans ces provinces. Nous avons maintenu la réceptivité et la durabilité de notre technologie de l'information, sécurisé la gestion de l'information, mis à jour l'Inventaire des risques de l'entreprise et amélioré notre stratégie et nos outils de communication. Ces améliorations ont obtenu des notes élevées et ont été reconnues par suite de plusieurs évaluations menées par d'autres ministères :

- Le Conseil de direction de l'ARC a évalué 19 indicateurs et a conclu que notre rendement était « Fort » pour 15 d'entre eux et « Acceptable » pour les quatre autres.
- Le Secrétariat du Conseil du Trésor a évalué six indicateurs du Cadre de responsabilisation de la gestion et a donné à l'ARC trois cotes « Fort » et trois cotes « Acceptable ».
- Notre politique sur les blessures et les maladies, complétée par notre outil de processus pour la gestion des blessures et des maladies, a été reconnue comme une pratique exemplaire au sein de la fonction publique. Trois ministères l'utilisent maintenant.

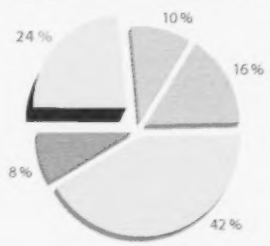
NOTRE ORIENTATION À VENIR

Malgré un contexte où les changements sont rapides et les dépenses restreintes, nous veillerons à ce que nos services de gestion interne continuent de permettre l'exécution des programmes gouvernementaux et d'assurer la gestion sécurisée de l'information protégée.

Les renseignements suivants présentent les niveaux de dépenses générales pour la durabilité opérationnelle au cours de la période visée par ce rapport

Profil des dépenses

Dépenses totales : 4,4 milliards de $



(en milliers de $)

- Bâtir la confiance pour promouvoir l'observation 452 562 $
- Améliorer le service pour rendre l'observation plus facile 704 572 $
- Rendre l'inobservation plus difficile 1 846 313 $
- Faciliter la réception du montant exact des prestations sociales 369 838 $
- **Maintenir la durabilité des opérations 1 042 551 $**

(en milliers de $)

Total des autorisations
1 185 988 $

Dépenses réelles
1 042 551 $

Écart
143 437 $

Équivalents temps plein
8 570

Surveillance de la gestion

En 1999, la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada a établi* une structure de gouvernance unique pour l'ARC. Cette structure prévoit une relation directe et réglementaire entre le ministre du Revenu national et le Conseil de direction, et décrit les rôles et responsabilités déterminés et réglementaires de chacun.

Pour nous assurer que nous répondons efficacement à nos obligations en matière de responsabilisation, nous utilisons deux outils complémentaires : l'évaluation du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG), menée par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, et l'évaluation du Cadre de surveillance du Conseil de direction (CSCD) effectuée par notre conseil de direction. Ensemble, ces deux outils donnent une évaluation complète du rendement de l'ARC en matière de gestion.

En 2010-2011, le Conseil de direction a mené la quatrième évaluation du CSCD et a attribué des notes élevées à notre équipe de gestion. Sur 19 indicateurs, aucun n'exigeait une attention particulière ou ne présentait une occasion d'amélioration. Ils ont reçu la cote « Fort » ou « Acceptable ».

Résumé des cotes d'évaluation du CRG et du CSCD – Résultats de l'ARC

Comparaison de deux exercices selon les cotes d'évaluation				
Cote d'évaluation	**CRG 2009-2010**	**CRG 2010-2011[1]**	**CSCD 2009-2010**	**CSCD 2010-2011**
Fort	7	3	14	15
Acceptable	4	3	4	4
Occasion d'amélioration	0	0	0	0
Exige une attention particulière	0	0	0	0
Total des composantes de gestion/attentes évaluées	11	6	18	19

[1] Certains secteurs de l'ARC n'ont pas été évalués au cours de cette ronde du CRG.

L'évaluation du CRG de 2010-2011 s'est penchée sur six indicateurs au cours de la plus récente ronde du CRG. L'ARC a obtenu la cote « Fort » pour la moitié de ces indicateurs, et la cote « Acceptable » pour l'autre moitié.

Les résultats positifs de ces évaluations donnent aux Canadiens l'assurance que l'ARC est activement engagée à atteindre l'excellence en matière de gestion. Une fiche de rendement complète des évaluations du CRG et du CSCD se trouve à la fin de ce chapitre.

Améliorer la capacité de nos ressources humaines

Risque associé

Étant donné la nature hautement technique de notre travail, il est possible que nous ayons des difficultés à recruter et à maintenir les bons employés.

L'ARC a commencé à sentir les effets d'importants changements qui continuent d'avoir une incidence sur son effectif et son milieu de travail. Parmi ces changements, notons le départ de ses employés appartenant à la génération du baby-boom, l'évolution des besoins des contribuables et l'émergence de nouvelles technologies. L'ARC doit donc déterminer où elle doit concentrer ses efforts et ses ressources pour continuer d'attirer de nouveaux employés, de les perfectionner et de les maintenir en poste si elle veut pouvoir combler ses besoins opérationnels actuels et futurs.

En 2010-2011, nous avons adopté une approche de plus en plus stratégique et horizontale en vue d'harmoniser notre planification des ressources humaines avec notre planification opérationnelle. Le troisième Plan stratégique de l'effectif de l'Agence (PSEA) consolidé décrit la façon dont l'ARC acquerra et perfectionnera les employés talentueux nécessaires à l'atteinte des objectifs de programme.

Depuis sa première parution, le PSEA est devenu un outil de planification efficace qui établit les buts et objectifs que nous devons atteindre en matière d'effectif pour appuyer les priorités stratégiques indiquées dans le Plan d'entreprise.

L'ARC a mis en œuvre plusieurs composantes du PSEA en 2010-2011 :

- Elle a lancé le module intranet « Un milieu de travail respectueux » et y a ajouté de nouveaux sujets tout au long de l'année, dont une vidéo mettant en vedette la commissaire.
- La Politique de l'ARC sur les blessures et les maladies a été complétée par l'Outil de processus pour la gestion des blessures et des maladies, qui a fait l'objet d'une promotion intense en 2010-2011. Cette politique a été reconnue comme pratique exemplaire au sein de la fonction publique, et trois ministères l'ont depuis adoptée.
- L'ARC a mené un sondage volontaire auprès des gestionnaires à l'été de 2010 pour mieux comprendre les questions et les défis liés à la mobilité des employés. Les résultats du sondage ont été publiés afin de permettre aux directions générales et aux régions de les utiliser pour élaborer des stratégies personnalisées.

L'ARC a aussi réalisé ses engagements en vertu du PSEA relativement au perfectionnement du leadership, à l'orientation des employés et aux stratégies d'apprentissage pour des postes clés :

- Elle a lancé diverses initiatives afin de répondre aux besoins d'apprentissage des gestionnaires à mesure que progressent leur carrière. Le « Café » du site Coin des gestionnaires a été créé afin de permettre l'échange de renseignements et d'idées. Une séance d'orientation et un programme d'apprentissage ont été lancés à l'intention des cadres supérieurs afin d'appuyer les nouveaux membres de l'effectif de direction.
- L'orientation des employés est une activité clé du perfectionnement du bassin de talents de l'ARC. En 2010-2011, nous avons lancé « Un bon départ », un programme d'orientation qui fournit aux nouveaux employés des renseignements utiles au sujet de l'ARC. Nous avons aussi lancé un site Web pour aider les gestionnaires dans l'orientation des nouveaux employés.

De plus, au cours de l'exercice, par suite d'accords avec les provinces relativement à la TVH, nous avons accueilli des employés provinciaux au sein de notre organisation. La première vague d'employés provinciaux a connu une transition fructueuse à l'ARC en novembre 2010.

En 2010-2011, nous avons entrepris des activités qui renforcent notre engagement continu à l'égard des valeurs, de l'éthique et de l'intégrité. Nous sommes en train d'élaborer un cadre d'intégrité afin d'aider l'ARC à équilibrer deux responsabilités importantes : favoriser une culture d'intégrité, et prévenir, surveiller, repérer et gérer les manques d'intégrité. Nous avons aussi élaboré la « chaîne de valeur de la culture d'intégrité de l'ARC ». Une orientation et des produits de formation personnalisés aident les cadres, les gestionnaires et les employés à reconnaître et à remplir leurs rôles de façon à refléter la culture d'intégrité et les valeurs de base de l'ARC.

La Politique sur la discipline et ses procédures, qui ont été révisées en profondeur en 2010-2011, contribuent à l'intégrité générale de l'ARC en expliquant clairement les conséquences possibles lorsqu'un employé n'agit pas conformément aux valeurs et à la norme de conduite attendue. Des mesures disciplinaires ou administratives appropriées (allant jusqu'au congédiement) sont prises promptement chaque fois qu'une inconduite d'un employé a été repérée.

Technologie de l'information

La technologie de l'information (TI) est un élément fondamental de notre capacité à offrir nos programmes et nos services aux Canadiens. Pour maintenir cette capacité, nous travaillons avec diligence afin de nous assurer que nos systèmes et notre infrastructure sont robustes, sécurisés, fiables et récupérables.

Risque associé

Il est possible que l'ARC ne puisse pas réagir assez rapidement à la diversité accrue et aux attentes croissantes des intervenants externes, compte tenu de l'évolution rapide de la TI.

Mises à jour des systèmes

En octobre 2010, nous avons lancé le Service de gestion des justificatifs d'identité de l'ARC, réduisant ainsi considérablement nos coûts d'authentification des services électroniques et nous permettant d'élargir nos offres de services électroniques de façon rentable.

En 2010-2011, nous avons mis à jour le Plan d'investissement dans l'infrastructure de la TI afin de tenir compte à la fois des compressions budgétaires et des dépenses planifiées. Le Programme de durabilité des applications a été amélioré grâce à la mise en œuvre d'un plan de longue portée. Nous sommes en train de remédier au défi que présente le vieillissement de nos applications et de notre infrastructure au moyen, notamment, de la mise au point d'un plan d'investissement stratégique. Nous avons aussi communiqué notre expertise technologique avec le Secrétariat du Conseil du Trésor pour l'élaboration d'une réponse pangouvernementale à la vérification du Bureau du vérificateur général sur la durabilité de la TI. La productivité de notre infrastructure de la TI a été maintenue et enrichie grâce à des mises à jour planifiées et opportunes de nos systèmes.

Collaboration

L'ARC a conclu un accord trilatéral avec la Banque du Canada et Travaux Publics et Services gouvernementaux Canada afin d'acquérir conjointement des services de centre de données du secteur privé dans la région de la capitale nationale. Le centre de données viendra appuyer notre travail, ainsi que celui de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC). Le contrat pour la construction de la nouvelle installation a été accordé en 2010-2011. Le centre de données sera à la fine pointe de la technologie et répondra aux exigences à long terme en matière de disponibilité, de continuité des opérations, de sécurité et de croissance, tout en intégrant une énergie verte et une technologie respectueuse de l'environnement.

Nous avons fait des mises à niveau environnementales dans tous nos centres de données en 2010-2011, tout en nous assurant que nos efforts de récupérabilité continuent de respecter les exigences opérationnelles pour tous les systèmes de l'ARC. En cas de sinistre au Centre de données Heron, nous avons amélioré notre capacité à intervenir et à fournir une disponibilité quasi-continue aux contribuables et aux bénéficiaires de prestations par le transfert automatique des services de l'ordinateur central au Centre de données St-Laurent. Nous avons aussi consacré beaucoup de ressources à préparer nos systèmes et notre infrastructure en vue de la période de production des déclarations, évitant les arrêts importants et réduisant le nombre d'incidents critiques qui ont des répercussions à l'échelle nationale pendant cette période.

Au cours de l'exercice, nous avons maintenu des niveaux de disponibilité élevés pour les nombreux systèmes nationaux de l'ARC et de l'ASFC, tout en relevant les défis que présente la protection de nos biens de la TI contre les menaces accidentelles ou intentionnelles à la sécurité. Nous avons aussi travaillé avec l'ASFC afin que notre relation en matière de services de TI partagés, la plus grande du gouvernement du Canada, demeure rentable pour ce dernier. En 2010, nous avons mis à jour notre protocole d'entente sur la prestation des Services administratifs d'entreprise à l'ASFC.

Prix et systèmes sécurisés

En octobre 2010, nous avons été reconnus comme Lauréats du Prix de distinction pour quatre de nos projets de technologie de l'information lors de la Conférence et exposition sur la technologie dans l'administration gouvernementale. Notre programme de qualité a développé l'utilisation de technologies de collaboration comme les wikis, renforçant la qualité en permettant une diffusion plus rapide et plus large des connaissances spécialisées. Nous avons continué de développer l'ensemble des outils de médias sociaux que nous offrons à nos employés, en réponse aux nouvelles façons de faire. Nous avons élaboré davantage notre stratégie de la TI, mettant l'accent sur notre engagement envers le soutien et l'amélioration de notre rendement, par le renforcement de la gouvernance de nos investissements dans la TI et par la mise en œuvre de pratiques exemplaires pour la gestion du risque.

De plus, au cours de l'exercice, nous avons continué de développer le Programme de modernisation de la sécurité grâce à la mise en place d'une technologie de protection d'intrusion au niveau de l'hôte et à l'avancement des préparatifs en vue de mettre en œuvre une technologie de contrôle de l'accès. Nous avons aussi mis en œuvre le Service de gestion des justificatifs d'identité de l'ARC à temps et dans la limite du budget, réduisant considérablement nos coûts d'authentification des services électroniques et nous permettant d'élargir nos offres de services électroniques d'une manière rentable.

Les résultats de l'évaluation interne de nos succès dans le secteur de la TI ont été confirmés par l'évaluation d'un tiers au cours de la période visée par le rapport. En 2010, un expert-conseil a évalué notre infrastructure de la TI. Il a conclu que les stratégies que nous mettons en œuvre sont conformes aux pratiques exemplaires de l'industrie et que les plus importantes composantes de notre infrastructure de la TI fonctionnaient aussi bien sinon mieux que celles de nos pairs.

Assurer une gestion sécurisée des renseignements protégés

Risque associé

Des menaces possibles pour la sécurité des renseignements que nous détenons sur les contribuables pourraient nuire à la confiance que les Canadiens ont envers l'ARC.

La protection des renseignements personnels des Canadiens est une priorité à l'ARC. En 2010-2011, nous avons achevé des investissements importants dans notre système de gestion de la sécurité dans le but de protéger les renseignements. Nous avons modernisé le Système national de pistes de vérification afin de simplifier l'accès des employés à nos systèmes et de permettre une approche plus proactive à la détection de l'accès non autorisé. Nous avons continué de faire progresser le Projet de la gestion de l'identité et de l'accès, dont l'objectif consiste à normaliser les processus utilisés pour gérer l'accès à nos données, ce qui assure l'observation des politiques et des règles de sécurité. Nous avons également fait avancer le Programme de contrôle de la fraude interne afin de nous assurer que notre organisation continue de prendre toutes les mesures raisonnables pour protéger ses biens, ses ressources, ses renseignements et sa réputation. Cela comprend l'identification des secteurs de programme qui présentent un risque accru de fraude interne et où il faut plus de contrôles. La Politique sur le contrôle de la fraude interne a obtenu l'approbation du Conseil de direction en juin 2010. Cette politique définit la fraude interne pour l'ARC et décrit les rôles et les responsabilités à l'égard du contrôle de la fraude. Une stratégie de gestion du risque de fraude interne a été élaborée et dresse les grandes lignes d'une approche pluriannuelle afin de renforcer l'environnement de contrôle à cet égard à l'ARC. Une stratégie de communication a aussi été élaborée afin de conscientiser à la fraude dans l'organisation.

Au cours de la période visée par le rapport, nous avons lancé la Stratégie de sécurité de la technologie de l'information afin d'assurer une approche intégrée et uniforme à l'exécution de notre programme de sécurité. Cette stratégie présente une structure de gouvernance consolidée qui vient renforcer davantage notre capacité à protéger la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des renseignements que nous détenons et de nos biens de la TI. La Stratégie a obtenu l'approbation du Conseil de direction en décembre 2010.

Gestion de l'information opérationnelle

Durant l'exercice, l'ARC a franchi une étape importante en vue de renforcer ses pratiques de gestion de l'information. Nous avons élaboré la Stratégie de gestion de l'information 2010-2011 à 2012-2013, la première du genre pour notre organisation. La Stratégie, approuvée en 2010, nous permettra de nous harmoniser avec la nouvelle orientation du gouvernement du Canada. Elle viendra aussi appuyer :

- l'échange de renseignements à l'ARC ainsi qu'avec les clients et les intervenants;
- la collecte de renseignements électroniques en réponse aux litiges;
- la gestion des connaissances;
- la prise de décision responsable et transparente.

Nous avons achevé l'élaboration du principal système de classification générale et les périodes de rétention pour tous les programmes et presque toutes les directions générales fonctionnelles. Nous avons aussi analysé des approches à la création et à la mise en œuvre de la structure de classification détaillée dans trois projets pilotes, et nous avons mené des recherches sur les métadonnées et la tenue des comptes. Une recommandation visant la création des éléments fondamentaux de la gestion de l'information nécessaires pour la mise en œuvre à venir d'une solution de gestion électronique des documents a été présentée en juin 2011 et sera suivie d'une planification détaillée en 2011-2012 et 2012-2013.

Renforcer la responsabilisation et la surveillance

Nous prenons la responsabilisation très au sérieux, reconnaissant que la transparence est essentielle pour démontrer des résultats aux Canadiens et gagner la confiance des contribuables. En 2010-2011, nous avons mis à l'essai la conception et la mise en œuvre de nos contrôles internes clés relatifs à l'établissement de rapports financiers sur nos activités, et nous avons presque achevé les essais de l'efficacité opérationnelle de ces contrôles. Ces efforts appuient la Déclaration annuelle de responsabilité de la direction englobant le contrôle interne en matière de rapports financiers de la première dirigeante et de l'agent supérieur des affaires financières, qui est publiée avec le rapport de vérification des états financiers.

Risque associé

Il est possible que, en raison de l'évolution constante des lois, des règlements et des politiques liés à la gestion financière, à la comptabilité, à l'établissement de rapports et à l'accès à l'information, l'ARC manque par inadvertance de satisfaire à de telles exigences.

Ces travaux aideront à donner l'assurance que les contrôles internes appropriés des rapports financiers sont efficaces et que nos rapports financiers sont fiables. Ils veillent à ce que d'importants contrôles financiers, risques et questions soient repérés et que des mesures soient prises à leur égard, conformément aux accords de perception fiscale, à la Politique du Secrétariat du Conseil du Trésor sur les contrôles internes et à la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le budget de 2010 a annoncé que les budgets de fonctionnement des ministères et organismes fédéraux seraient gelés pendant deux ans aux niveaux de 2010-2011. Au cours de l'exercice, nous avons élaboré un plan de limitation des dépenses afin de nous assurer d'avoir les ressources nécessaires pour appuyer les priorités du gouvernement, pour nous acquitter des responsabilités qui nous sont imposées par la loi et pour maintenir l'exécution de nos activités principales, tout en tenant compte des compressions budgétaires.

Perfectionner le Plan d'investissement stratégique

Lancé en 2009, le Plan d'investissement stratégique (PIS) fournit à nos décideurs les renseignements nécessaires pour gérer de façon efficace notre portefeuille de grands projets d'investissements dans l'infrastructure. Il est intégré à nos thèmes et à nos objectifs stratégiques, et est conforme à la Politique de planification des investissements du Conseil du Trésor. Les mises à jour annuelles du PIS mettent l'accent sur l'assurance de l'intégrité et de la durabilité de nos systèmes essentiels à la mission, et permettent d'apporter des modifications en vue des priorités changeantes, des nouveaux risques ou des initiatives pangouvernementales qui ont une incidence sur le financement.

La deuxième édition du PIS, qui vise 2010-2015, a été élaborée avec succès et approuvée par la haute direction au cours de la période visée par ce rapport. Pendant l'élaboration du PIS, nous nous sommes assurés qu'il tient bien compte de nos besoins et de nos priorités en matière d'infrastructure de la TI et de solutions opérationnelles et de la TI. Ce thème a été repris dans les divers autres produits liés au PIS, comme la présentation au Conseil du Trésor et le Plan d'immobilisations préparés pour appuyer la condition d'accès au financement pour la restructuration des TI. Le plan a mené à des décisions d'investissement et à l'approbation d'un bon nombre de projets afin d'en lancer la planification et de présenter une soumission au Comité de gestion de l'Agence.

En 2010-2011, nous avons aussi mis en œuvre le Système de projets, un outil de gestion de projets intégré pour les nouveaux grands projets d'investissement. Ce système a été intégré aux Systèmes administratifs d'entreprise afin de

faciliter l'organisation et l'établissement de rapports des projets et du portefeuille. Entre autres avantages, le nouvel outil permet le suivi pluriannuel des coûts de projets et améliore notre capacité à comparer les coûts planifiés aux dépenses réelles. Conformément au plan de mise en œuvre graduelle, sept projets ont été entrés dans le Système de projets en 2010-2011, alors qu'ils entamaient le processus d'approbation. Pour assurer la mise en œuvre réussie du nouveau système, des forums de discussion mensuels ont eu lieu afin de recueillir les commentaires et d'offrir une formation. Un engagement ferme à l'égard de la consultation et de la coordination avec les principaux intervenants a fait en sorte que les questions ont été traitées et que les renseignements financiers les plus précis possible ont été entrés dans le système.

Gérer les risques de façon uniforme et systématique

Le Programme de gestion des risques de l'entreprise est conçu pour gérer les risques de façon efficace, grâce à une approche systématique et détaillée qui est intégrée de façon méthodique dans les processus décisionnels, de planification et d'établissement de rapports de l'ARC.

En 2010, nous avons achevé la mise à jour de l'Inventaire des risques de l'entreprise de 2009. L'Inventaire de 2010 a été élaboré au moyen d'entrevues, qui ont donné une large vue d'ensemble de l'évolution du contexte interne et externe ayant dicté les changements aux risques présentés dans l'Inventaire de 2009. Ces entrevues nous ont permis de conclure qu'il n'y a pas eu de changement important aux risques de l'entreprise. Par conséquent, nous poursuivons la mise en œuvre des stratégies visant les risques déjà déterminés qui nécessitent des mesures d'atténuation.

Au cours de 2010-2011, nous avons consulté des organismes nationaux et internationaux des secteurs public et privé ainsi que des experts sur les pratiques directrices. Nous nous sommes fondés sur les résultats de nos recherches pour adopter un meilleur cycle de gestion des risques de l'entreprise. Cette approche pluriannuelle éliminera le chevauchement des cycles et la lassitude par rapport aux processus, offrira un aperçu plus horizontal et réduira les inefficiences, tout en augmentant la disponibilité de renseignements plus opportuns et pertinents sur les risques.

Au moyen d'une méthodologie et d'une approche renouvelées, nous avons entrepris l'élaboration du Profil des risques de l'entreprise de 2011. Nous utilisons des analyses de l'environnement, des entrevues sur les risques et une analyse des risques pour appuyer nos interventions et nos plans d'action à l'égard des risques. Nous avons accru le niveau de formation sur la gestion des risques dans l'ensemble de l'organisation, tout en améliorant l'efficacité et le contenu de nos programmes de formation. D'autres travaux se poursuivent en vue d'élaborer un système de gestion des risques de l'entreprise plus souple et robuste.

Améliorer le développement durable

L'exercice passé a été une année de transition pour l'ARC relativement à la mise en œuvre du Plan d'action national sur le développement durable (DD). Même si nous avons continué de mettre l'accent sur le maintien de l'élan en matière de DD, nous avons commencé à nous préparer à appuyer la première Stratégie fédérale de DD du Canada. Au cours de 2010-2011, nous avons mis en œuvre plusieurs activités prévues dans le Plan d'action national sur le DD, comme des mesures accrues de sensibilisation à l'égard du DD, le cours « Voyages d'affaires durables », l'approvisionnement écologique, la conservation d'énergie, la mise en œuvre du programme de recyclage des piles, l'établissement de rapports sur le rendement en matière de DD et la réduction de la consommation de papier. Voici les résultats de ces efforts :

- 97 % des employés savent ce qu'est le DD à l'ARC (une hausse de 8 % par rapport à 2007, dépassant l'objectif de 2010 fixé à 95 %).
- Au total, 1 400 employés ont suivi le cours « Voyages d'affaires durables ».
- Plus de 49 % des biens achetés dans Synergie étaient écologiques.
- Le gaspillage d'énergie a diminué de 25 % dans six installations pilotes.
- Les programmes de recyclage des piles ont été élargis.

- On a lancé la nouvelle version de l'Outil de rapport sur le rendement du DD, l'Outil des critères du DD et un espace wiki sur le DD.

Toutefois, malgré ces résultats encourageants, la consommation moyenne de papier au bureau par employé a augmenté de 4 %. Cela démontre la nécessité de poursuivre nos efforts en vue d'atteindre nos engagements liés à la réduction de la consommation de papier.

La Stratégie de développement durable de l'ARC de 2011-2014 a été élaborée de façon à orienter nos activités futures dans ce domaine.

Accroître l'intégration des médias sociaux

Étant donné la popularité croissante des médias sociaux et la demande accrue des Canadiens et des intervenants internes à en accélérer l'utilisation, nous avons achevé le Plan stratégique pour les communications externes au moyen de médias sociaux pour 2010-2012. Ce plan établit clairement les buts et objectifs à respecter dans l'utilisation des médias sociaux pour communiquer avec les Canadiens et présente les activités planifiées en vue d'appuyer ces objectifs.

En 2010-2011, les composantes des médias sociaux ont été envisagées pour toutes les principales initiatives de communication et de marketing ou de publicité. Lorsqu'on le jugeait approprié, des outils de médias sociaux, comme des webinaires, des vidéos sur YouTube ou des vidéos destinées à la fenêtre de vidéodiffusion de l'ARC, ont été intégrés aux grandes stratégies de communication et de marketing. Les médias sociaux ont été entièrement intégrés à la stratégie visant la période de production des déclarations. Nous avons utilisé notre nouveau compte Twitter pour diffuser des micromessages sur nos populaires conseils fiscaux.

Pour le deuxième exercice de suite, nous avons utilisé notre concours de vidéos sur YouTube, « L'économie clandestine : pas ton problème? », comme composante de notre stratégie de communication en matière d'observation. L'objectif du concours était de poursuivre la discussion lancée pendant le premier concours sur les désavantages de l'économie clandestine.

Le Plan stratégique lié au site Web de l'ARC

Le Plan stratégique lié au site Web de l'ARC 2009-2010 à 2011-2012 a été approuvé en février 2010. Ce plan a établi des objectifs clés. Pour les atteindre, nous avons lancé diverses initiatives afin de mieux comprendre les attentes des Canadiens à l'égard de nos services sur le Web et d'y répondre. Les faits saillants suivants indiquent la façon dont nous avons réalisé le Plan stratégique :

Objectif – Accroître la connaissance générale des services offerts dans le site Web

- Nous avons achevé une autre phase d'un projet multiphase visant à mener des recherches sur la facilité d'emploi du site Web et à évaluer celle-ci, sur la facilité de trouver des renseignements et sur les façons d'augmenter le recours au libre-service.

Objectif – Augmenter de 5 % la facilité de trouver des renseignements

- Nous avons mené le Sondage des utilisateurs téléphoniques et en ligne sur le site Web de l'ARC 2010. Les résultats indiquent des niveaux élevés de satisfaction à l'égard de notre site Web, mais aussi des occasions d'amélioration.
- Nous avons mené des essais de convivialité avec des particuliers et des entreprises afin de mesurer les niveaux de satisfaction et les attentes futures, et en assurer le suivi.
- Nous avons mis au point des exigences opérationnelles de haut niveau pour une recherche avancée sur le site Web afin de mieux comprendre les tendances d'utilisation et les taux de réussite pour les tâches des utilisateurs.
- Nous avons mis à niveau un nouveau moteur de recherche pour notre site Web afin d'accroître la capacité de recherche et d'améliorer le repérage pour les utilisateurs.

- Nous avons élaboré des exigences opérationnelles pour un environnement d'essai sur la façon dont les utilisateurs effectuent des recherches afin de nous assurer que les résultats sont de haute qualité.
- Nous avons participé activement au Groupe de travail sur l'expérience des utilisateurs, établi par le Secrétariat du Conseil du Trésor afin d'élaborer des sites Web mieux utilisables pour le gouvernement du Canada.

Objectif – Explorer et mettre en œuvre, le cas échéant, trois nouvelles technologies Web afin de faciliter la communication et la collaboration

- Nous avons amélioré l'infrastructure de notre site Web afin d'appuyer un meilleur contenu multimédia.
- Nous avons continué la mise en œuvre dans toute l'ARC de la Solution de gestion du contenu d'édition afin de fournir des efficiences pour les processus manuels actuels et d'assurer le respect des normes Web en évolution.

Achever l'examen des normes de service

En 2009-2010, nous avons effectué un examen complet de nos normes de service afin de déterminer si l'ARC communiquait et surveillait les bons services, et établissait des rapports à ce sujet, à l'aide des bons objectifs et de façon utile et efficace pour les clients. (Veuillez consulter l'annexe B.)

Conclusion

Au cours de l'exercice, nous avons continué d'élaborer des pratiques de gestion modernes et innovatrices et une infrastructure solide qui sont les conditions nécessaires pour la durabilité des services fiscaux et de prestations de haute qualité que nous offrons pour le compte des gouvernements partout au Canada. Nous sommes convaincus, selon les évaluations internes et externes et nos réalisations éprouvées, que nous avons de nouveau obtenu les résultats escomptés relativement à nos priorités de gestion par l'intermédiaire de notre rendement solide, de notre prise de décisions rapide et réceptive, ainsi que de la planification et l'établissement de rapports améliorés.

Principales données

Services électroniques – Le Service de gestion des justificatifs d'identité de l'ARC a été mis en œuvre, réduisant considérablement les coûts d'authentification des services électroniques et permettant à l'ARC d'élargir ses offres de services électroniques d'une manière rentable.

Collaboration – L'ARC a conclu un accord trilatéral avec la Banque du Canada et Travaux Publics et Services gouvernementaux Canada afin d'acquérir conjointement des services de centre de données du secteur privé dans la région de la capitale nationale.

Maintenir en poste et mobiliser les talents – Nous avons accueilli 210 anciens employés de l'Ontario et de la Colombie-Britannique par suite d'ententes conclues avec ces provinces relativement à la TVH.

Cadre de surveillance du Conseil de direction et Cadre de responsabilisation de gestion

Nos résultats (comparaison de deux exercices)

Cadre de surveillance du Conseil de direction – Évaluation du rendement							
	2009-2010	2010-2011	Tendance		2009-2010	2010-2011	Tendance
Administration de l'Agence				**Management of Services**			
Gestion des risques de l'entreprise	F	F	=	Stratégie de services	AC	AC	=
Évaluation de programme	AC	AC	=	Mesure du rendement des services	AC	AC	=
Vérification interne	F	F	=	Mécanisme de recours à l'égard des services	AC	AC	=
Développement durable	F	F	=	**Gestion du personnel**			
Gestion des ressources				Attirer et maintenir en poste les employés talentueux	F	F	=
Gestion financière	F	F	=	Valeurs et éthique de l'ARC	F	F	=
Gestion de projet	F	F	=	Apprentissage	F	F	=
Gestion des biens	F	F	=	Pratiques en milieu de travail	F	F	=
Approvisionnement	F	F	=	**Organisation de l'Agence**			
Technologie de l'information (investissement)	F	F	=	Structure interne de responsabilisation	F	F	=
Technologie de l'information (sécurité)	F	F	=	Gouvernance	F	F	=

Cadre de responsabilisation de gestion – Évaluation du rendement							
	2009-2010	2010-2011	Tendance		2009-2010	2010-2011	Tendance
Cadre de rendement de l'entreprise	F	AC	↘	Gestion de l'information	AC	AC	=
Contribution organisationnelle aux priorités pangouvernementales	F	n.é.	*	Gestion et contrôle des finances	AC	AC	=
Qualité des présentations au Conseil du Trésor	AC	n.é.	*	Sécurité et continuité des activités	F	n.é.	*
Rapports sur le rendement	F	F	=	Service axé sur les citoyens	s.o.	n.é.	*
Gestion des risques organisationnels	F	F	=	Gestion de la technologie de l'information	F	F	=
Structure de gestion de l'entreprise	F	n.é.	*				

s.o. Sans objet	F Fort	AC Acceptable	OA Occasion d'amélioration	AP Exige une attention particulière
↗ Tendance à la hausse	= Pas de changement	↘ Tendance à la baisse	* Non comparable	n.é. non évalué

Chapitre 7
Gouvernance de l'Agence

Le Conseil de direction de l'ARC

Rangée inférieure, de gauche à droite : Norman Halldorson, Linda Lizotte-MacPherson, Susan J. McArthur, Myles Bourke, Sylvie Tessier
Rangée supérieure, de gauche à droite : Gerard Fitzpatrick, James Nininger, Gordon Gillis, Fauzia Lalani, James Hewitt, Richard Daw, Camille Belliveau, John Firth, Raymond Desrochers

Aperçu

La *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* prévoit la constitution d'un Conseil de direction, composé de 15 administrateurs proposés par le gouverneur en conseil. En vertu de la *Loi*, le Conseil est chargé de superviser la structure organisationnelle et l'administration de l'Agence du revenu du Canada (ARC), de même que la gestion des ressources, des services, des biens, du personnel et des contrats de cette dernière.

Dans le cadre de son mandat de supervision, le Conseil apporte une perspective stratégique et d'avant-garde aux activités de l'ARC et favorise l'adoption de saines pratiques de gestion et de méthodes efficaces de prestation de services.

Le but du Conseil consiste à veiller à ce que l'ARC dispose d'un cadre stratégique solide pour appuyer ses activités continues et à ce que de saines pratiques de surveillance et d'établissement de rapports soient en place.

Introduction

Le chapitre du Conseil dans le *Rapport annuel au Parlement 2010-2011* explique de quelle façon le Conseil s'est acquitté de ses responsabilités législatives et a réalisé ses priorités telles qu'elles sont décrites dans le *Plan d'entreprise de 2010-2011 à 2012-2013*.

Le chapitre met aussi en valeur les contributions stratégiques et fiduciaires du Conseil visant à assurer que l'ARC atteint ses buts et ses objectifs et qu'elle répond aux attentes des Canadiens.

La collaboration du Conseil avec la direction de l'ARC en 2010-2011 a permis d'améliorer leur efficacité et leur efficience, contribuant ainsi à maintenir la réputation de l'ARC en tant que chef de file innovateur dans le domaine des pratiques de gestion dans la fonction publique du Canada. Cette collaboration a également assuré que l'ARC soit reconnue comme une administration de l'impôt et des prestations réceptive, efficace et fiable.

Priorités et réalisations du Conseil en 2010-2011

L'exercice 2010-2011 a présenté beaucoup de défis, avec plusieurs priorités importantes dans un contexte de compressions budgétaires.

En 2010-2011, plusieurs défis clés surveillés par le Conseil et l'ARC ont constitué l'arrière-plan contre lequel le Conseil a accompli ses plus importantes réalisations pour l'exercice :

- Assurer un régime d'impôt et de prestations viable, tout en tenant compte des défis changeants liés à l'observation, des attentes plus élevées en matière de choix pour la prestation de service, des contraintes budgétaires et du nombre croissant d'initiatives dans l'ensemble du gouvernement;
- Étudier la durabilité et la réceptivité des systèmes de technologie de l'information et de leur infrastructure afin d'appuyer les besoins opérationnels nouveaux et continus;
- Assurer la capacité en matière de ressources humaines dans un contexte où les tendances démographiques sont difficiles et changeantes.

Les réalisations les plus importantes du Conseil sont présentées dans les pages qui suivent. Ces réalisations s'harmonisent avec les priorités principales du Conseil dans les cinq secteurs généraux qui sont sous sa surveillance (l'administration de l'ARC, l'organisation de l'ARC, la gestion des ressources, la gestion des services et la gestion du personnel) et avec ses pratiques de gouvernance.

Des renseignements additionnels sur les réalisations de l'ARC dans plusieurs de ces secteurs prioritaires sont présentés au chapitre 6, « Maintenir la durabilité des opérations – Résultats de la gestion ».

Administration de l'ARC

Le Conseil doit s'assurer que l'ARC suit les processus appropriés pour garantir une administration générale solide.

Gestion des risques de l'entreprise

Le Conseil a continué de jouer un rôle important dans la gouvernance et la gestion des risques d'entreprise. Il a approuvé la Politique sur la gestion des risques de l'entreprise, qui s'harmonise avec la vision de l'ARC en la matière. Le Conseil a contribué à formaliser et à préciser les rôles et responsabilités en ce qui a trait à la gestion des risques de l'entreprise, ainsi qu'à une structure de gouvernance efficace pour l'orientation, la surveillance et le contrôle des risques. Le Conseil a aussi fourni une orientation pour l'élaboration du Profil des risques de l'entreprise de l'ARC. Adoptant une approche préventive, le Conseil s'est assuré que les risques étaient pris en compte dans l'élaboration du *Plan d'entreprise de 2011-2012 à 2013-2014* de l'ARC.

Stratégie et planification stratégique de l'ARC

Le Conseil a joué un rôle de surveillance important dans l'élaboration des principales stratégies à long terme de l'ARC, surtout dans les secteurs de la technologie de l'information et des ressources humaines, présentés comme porteurs de défis.

Le Conseil a surveillé l'élaboration de la Stratégie de sécurité de la technologie de l'information de l'ARC 2010-2013. Cette stratégie définit les besoins de sécurité collectifs de l'ARC et traite des risques toujours croissants pour l'information et sa technologie de soutien.

Le Conseil a approuvé l'Orientation stratégique de l'équité en matière d'emploi 2010-2011 à 2012-2013, un plan stratégique pluriannuel sur l'équité en matière d'emploi. Le Conseil a aussi fourni une orientation dans les efforts soutenus de l'ARC pour assurer l'harmonisation stratégique et l'intégration de la planification des ressources humaines avec la planification opérationnelle dans le cadre du renouvellement des effectifs de l'ARC.

Le Conseil a fourni une orientation sur l'élaboration du Cadre de gouvernance de la gestion des mesures d'urgence de l'ARC et a approuvé la politique connexe de l'ARC, qui tient compte du rôle accru que doit jouer le Conseil en cas d'urgence.

Lors de sa réunion annuelle de planification stratégique, le Conseil a donné une orientation à l'ARC concernant son plan stratégique sur la prestation de services et la présence sur le Web.

Surveillance de la gestion

Le Conseil met continuellement à jour le Cadre de surveillance du Conseil de direction (CSCD) et a réorganisé la version 2010-2011 de ce dernier. Les systèmes et processus de gestion de l'ARC arrivent à leur plein rendement, et le Conseil a veillé particulièrement à ce que le CSCD donne plus d'éléments probants fondés sur les résultats. Les attentes ont également été revues et modifiées afin de mieux correspondre aux secteurs de surveillance du Conseil.

Le CSCD vient compléter l'évaluation du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) menée par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Ces deux outils aident l'ARC à s'acquitter efficacement de ses responsabilités en fonction d'évaluations rigoureuses et fondées sur des éléments probants.

Cette année, le Conseil est fier de souligner que l'évaluation de l'ARC a donné des résultats très positifs. Sur les 19 attentes évaluées, l'ARC a obtenu la cote « Fort » pour 15 d'entre elles et « Acceptable » pour les quatre autres. Vous trouverez des renseignements sur les évaluations du CSCD et du CRG au chapitre 6 de ce rapport.

Organisation de l'ARC

Le Conseil doit s'assurer que l'ARC possède une structure de responsabilisation interne appropriée.

Le Conseil s'est acquitté de ses responsabilités dans ce secteur en fixant des objectifs de rendement pour la commissaire et première dirigeante en début d'exercice, en surveillant les progrès réalisés tout au long de l'exercice et en évaluant le rendement en fin d'exercice. Cette pratique vient compléter le processus d'évaluation du rendement du gouvernement pour les administrateurs généraux.

En 2010-2011, les objectifs principaux du Conseil pour la commissaire et première dirigeante étaient les suivants : nommer un chef de la gestion du risque; assurer le succès des réunions de planification stratégique de l'ARC et du Conseil; poursuivre les améliorations des systèmes et des processus financiers; améliorer la gestion de projets à l'appui des priorités en matière d'investissement stratégique; continuer à réaliser des progrès par rapport à la Stratégie de services de l'ARC; réussir la transition des employés provinciaux à l'ARC par suite de la réforme de l'administration de la taxe de vente provinciale; diriger les exercices de transfert des connaissances et de planification de la relève aux niveaux supérieurs de l'ARC.

Pour mieux garantir que la responsabilisation des cadres supérieurs s'harmonise avec les priorités de l'ARC et les objectifs du Conseil, ce dernier a maintenu sa pratique de fournir des commentaires sur les ententes et les évaluations de rendement des cadres supérieurs dont les responsabilités touchent les secteurs de surveillance et les responsabilités du Conseil. Ces cadres comprennent l'agent supérieur des affaires financières (ASAF), la dirigeante principale de la vérification, le dirigeant principal de l'information, le chef de la gestion du risque (CGR), la sous-commissaire, Direction générale des ressources humaines, la sous-commissaire, Direction générale de la stratégie et de l'intégration, et la secrétaire exécutive.

Au cours du dernier exercice, sur invitation de la commissaire et première dirigeante, le Conseil a participé au processus de sélection du CGR et de l'ASAF étant donné que leurs responsabilités se rapportent à ses secteurs de surveillance.

Gestion des ressources

Le Conseil doit s'assurer que l'ARC possède une approche rigoureuse de la gestion des ressources qui appuie la réalisation effective et efficace des priorités et des résultats de programme.

Chaque année, le Conseil s'acquitte de ses responsabilités fiduciaires de surveillance en examinant et en surveillant l'allocation prévue des ressources de l'ARC, ainsi que le rendement et les dépenses de cette dernière, y compris l'approbation des états financiers et des projets d'investissement importants.

Le Conseil a supervisé un grand nombre d'initiatives visant à renforcer la responsabilisation financière à l'ARC, comme l'approbation du Cadre stratégique de l'ARC pour la gestion financière et les finances d'entreprise. De plus, le Conseil a continué de surveiller les progrès du processus d'attestation de premier dirigeant et administrateur supérieur des affaires financières pour les contrôles internes des rapports financiers, une initiative de gestion clé visant à maintenir la durabilité des opérations au moyen du renforcement de la responsabilisation et de la surveillance. Le Conseil a aussi

approuvé la Politique sur le contrôle de la fraude interne de l'ARC, dans le cadre d'un programme de fraude interne détaillé, laquelle formule clairement les rôles, les responsabilités et les responsabilisations en la matière.

Le Conseil a supervisé l'élaboration du Plan d'investissement stratégique de 2010-2011 à 2014 à 2015 incluant le Plan stratégique d'investissement dans l'infrastructure de la TI, veillant ainsi à ce que l'ARC ait une stratégie et un plan d'investissement solide dans la TI et à ce que le portefeuille de projets existant continue de s'harmoniser avec les priorités de l'ARC.

Le Conseil a aussi participé à la supervision et à la surveillance de projets importants, comme la réforme de l'administration de la taxe de vente provinciale pour l'Ontario et la Colombie-Britannique, qui s'est terminée avec succès et à temps, en juin 2010.

Le Conseil a continué de surveiller régulièrement une initiative clé pour appuyer la durabilité et l'infrastructure de la TI. Il s'agit des efforts soutenus de l'ARC en vue de la co-occupation d'un centre de données avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) et la Banque du Canada. Un contrat a été accordé pour la fourniture de services de centre de données dans la région de la capitale nationale, grâce aux efforts conjoints d'acquisition entre l'ARC, TPSGC et la Banque du Canada.

Gestion des services

Le Conseil doit s'assurer que l'ARC possède un cadre de gestion solide pour les services qu'elle offre, ainsi que des objectifs et des mesures de rendement.

La prestation de services de l'ARC est demeurée un point central pour le Conseil, surtout en ce qui concerne l'optimisation de la technologie pour les voies de service et la possibilité d'utiliser des médias sociaux en constante évolution.

Le Conseil a examiné et surveillé étroitement la mise en œuvre continue de la Stratégie de services de l'ARC afin de s'assurer que les voies du libre-service sont promues et améliorées, que l'utilisation de services plus coûteux est optimalisée et que l'on mise sur la technologie dans l'ensemble des voies. On a mis particulièrement l'accent sur la présence Internet de l'ARC. En outre, le Conseil a surveillé l'examen par l'ARC de ses normes de service afin d'assurer un service optimal et efficace pour ses clients.

Le Conseil a examiné le deuxième Rapport annuel du Bureau de l'ombudsman des contribuables en décembre 2010 et a continué de recevoir des mises à jour périodiques de la part de l'ombudsman au sujet de préoccupations liées au service.

Gestion du personnel

Le Conseil doit s'assurer que l'ARC possède le leadership et l'infrastructure nécessaires pour une gestion efficace des ressources humaines dont elle a besoin pour continuer d'atteindre ses objectifs opérationnels.

Le Conseil a surveillé et orienté les efforts de l'ARC dans la gestion des employés talentueux, la planification de la relève et la gestion des connaissances dans l'ensemble de l'organisation, y compris pour l'effectif de la direction. L'ARC a continué de connaître un mouvement important dans ses rangs supérieurs, dont l'arrivée d'un bon nombre de nouveaux sous-commissaires et sous-commissaires adjoints.

Le Conseil a continué de superviser l'intégration de la planification des ressources humaines et des opérations. À ce titre, il a approuvé la mise à jour de 2011-2012 du Plan stratégique de l'effectif de l'ARC, afin de s'assurer que des buts et des objectifs pour l'effectif sont en place pour appuyer les priorités stratégiques indiquées dans le Plan d'entreprise.

Le Conseil a donné une orientation à l'ARC quant à l'approche à utiliser pour l'élaboration d'un cadre d'intégrité. Un tel cadre regroupe tous les instruments de politique, les programmes et les processus qui aident l'ARC à atteindre l'équilibre à l'égard de deux responsabilités importantes : favoriser une culture d'intégrité à l'ARC et prévenir, surveiller, repérer et gérer les manquements des employés à l'intégrité.

Le Conseil surveille étroitement les négociations collectives avec l'Alliance de la fonction publique du Canada, y compris l'examen et l'approbation du mandat de négociation de l'ARC, conformément à la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*. Le résultat fructueux des négociations collectives a été obtenu en temps record, avant l'expiration de la convention collective précédente, et a entraîné une nouvelle convention de deux ans. Cette convention est la première négociée au gouvernement fédéral depuis la mise en œuvre de la *Loi sur le contrôle des dépenses* en 2009.

Gouvernance du Conseil

Le Conseil doit veiller à élaborer et améliorer davantage sa propre gouvernance afin de continuer à être reconnu pour ses pratiques exemplaires.

Depuis la création de l'ARC, la structure de gouvernance de cette dernière est de plus en plus reconnue comme un modèle pour d'autres organismes et le Conseil en est la pierre angulaire.

Le Conseil a continué de chercher des moyens pour améliorer ses pratiques de gouvernance et accroître l'efficacité et l'efficience de ses processus. Le comité spécial du Conseil chargé d'examiner le processus et le contenu du Conseil a présenté des propositions à cet effet, à la fin de 2010. Le Conseil a également approuvé des améliorations au CSCD.

Conformément à ses pratiques exemplaires en matière de gouvernance, le Conseil a surveillé la mise en œuvre du plan d'action élaboré après l'évaluation complète du Conseil en 2009. Le Conseil a également mené une autoévaluation dont les résultats étaient positifs dans l'ensemble.

Le Conseil a également tenu sa réunion de planification stratégique annuelle avec la haute direction afin de réfléchir et entreprendre des délibérations approfondies et des discussions productives sur des questions clés auxquelles l'ARC est confrontée.

Sur le plan des nominations, le Conseil a accueilli un nouveau membre de Terre-Neuve-et-Labrador.

Conclusion

En 2010-2011, le Conseil a continué de faire une surveillance étroite de l'organisation et de l'administration de l'ARC, de même que la gestion des ressources, des services, des biens, du personnel et des contrats de cette dernière.

En collaboration avec la direction de l'ARC, le Conseil a pu réaliser ses priorités au cours d'un exercice qui présentait beaucoup de défis.

Le CSCD a permis au Conseil de mesurer et de surveiller le rendement de l'ARC dans les secteurs qui sont du ressort du Conseil. Les résultats positifs de l'évaluation donnent aux Canadiens l'assurance que l'ARC est activement engagée à atteindre l'excellence en matière de gestion.

Membres du Conseil

Le Conseil de direction de l'ARC est formé de 15 membres qui sont nommés par le gouverneur en conseil. Il est formé d'un président, du commissaire et premier dirigeant, d'un administrateur nommé par chacune des provinces, d'un administrateur nommé par les territoires et de deux administrateurs nommés par le gouvernement fédéral. Les membres du Conseil amènent aux travaux de l'ARC une perspective externe et diversifiée des secteurs privé, public et sans but lucratif.

Voici les membres du Conseil en date du 31 mars 2011.[5]

Susan J. McArthur, B.A., IAS.A
Présidente, Conseil de direction
Directrice générale
Jacob Securities Inc.
Toronto (Ontario)

Camille Belliveau, PFA, FCGA
Directeur général
Groupe EPR Canada Group Inc.
Shediac (New Brunswick)

Myles Bourke, B.Comm., FCA
Directeur d'entreprise
Comptable agréé
Lethbridge (Alberta)

Richard J. Daw, PFA, CMC, FCA
Cadre en résidence
Faculté de l'administration des affaires à
l'Université Memorial
St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador)

Raymond Desrochers, B.Comm., CA, EAF
Associé
BDO Dunwoody s.r.l., comptables agréés
Winnipeg (Manitoba)

John V. Firth, BFA, EPC
Conseiller financier
Whitehorse (Yukon)

Gerard J. Fitzpatrick, FCA, TEP
Associé
Fitzpatrick and Company
Comptables agréés
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)

Gordon Gillis, B.A., LL.B.
Directeur d'entreprise
Dartmouth (Nouvelle-Écosse)

Norman G. Halldorson, B.Comm., CA, FCA
Directeur d'entreprise
Clavet (Saskatchewan)

James J. Hewitt, FCMA
Directeur d'entreprise
Penticton (Colombie-Britannique)

Fauzia Lalani, ing.
Logistique sur place
Directrice – Services
Suncor Energy Services Inc.
Calgary (Alberta)

James R. Nininger, B.Comm., M.B.A., Ph.D
Directeur d'entreprise
Ottawa (Ontario)

Sylvie Tessier, ing., M.B.A., IAS.A
Directrice des services professionnels
Hewlett Packard
Toronto (Ontario)

Linda Lizotte-MacPherson, B.Comm.
Commissaire et première dirigeante
Agence du revenu du Canada
Ottawa (Ontario)

5. En date du 31 mars 2011, le Conseil comptait un siège vacant.

Composition des comités et participation des administrateurs

Le Conseil de direction est appuyé par quatre comités qui effectuent une bonne partie de l'examen détaillé des points présentés au Conseil aux fins d'étude. En décembre 2008, le Conseil a chargé un nouveau sous-comité de l'examen et de l'approbation annuels du Cadre de surveillance du Conseil de direction (CSCD) et de l'évaluation du rendement de l'Agence.

Le tableau suivant présente les membres de chaque comité au cours de l'exercice, ainsi que la participation de chacun des membres. Les taux de rémunération des membres pourvus par le Gouverneur en conseil sont également présentés.

Membres du Conseil	Conseil de direction[1] (10 réunions)	Comité de la vérification (6 réunions)	Comité des ressources (3 réunions)	Comité des ressources humaines (6 réunions)	Comité de régie d'entreprise (4 réunions)	Sous-comité CSCD (4 réunions)
Membres du Conseil présents durant l'exercice						
Camille Belliveau	7/10		2/3		3/4	
Myles Bourke	10/10	6/6				4/4
Raymond Desrochers	10/10	6/6				
John Firth	9/10			6/6		
Gerard Fitzpatrick	10/10	6/6				
Gordon Gillis	10/10			6/6		4/4
Norm Halldorson	10/10	6/6				
James Hewitt	9/10		3/3		4/4	
Fauzia Lalani	10/10			6/6	4/4	
Linda Lizotte-MacPherson	10/10	6/6[2]	3/3	6/6	3/4	4/4
Susan McArthur	10/10	6/6	3/3	6/6	4/4	4/4
James Nininger	10/10		3/3	6/6		4/4
Sylvie Tessier	10/10				4/4	4/4
Membres nommés au Conseil durant l'exercice						
Richard Daw	7/8					
Moyenne de participation par réunion	**96 %**	**100 %**	**93 %**	**100 %**	**92 %**	**100 %**

1 Ces chiffres comprennent les réunions en personne, les téléconférences, les vidéoconférences et la réunion annuelle de planification stratégique.

2 La commissaire et première dirigeante assiste aux réunions à huis clos du comité de la vérification à titre d'observatrice.

TRAITEMENT FIXÉ PAR LE GOUVERNEUR EN CONSEIL		
	Traitement annuel	**Taux journalier**
Président	14 500 $-17 100 $	565 $-665 $
Président de comité	11 100 $-13 000 $	565 $-665 $
Administrateur	7 300 $-8 600 $	475 $-550 $
Source : **www.appointments-nominations.gc.ca**		

ANNEXES

ANNEXE A – LA STRUCTURE DE RÉGIE DE L'ARC 89

ANNEXE B – NORMES DE SERVICE À L'ARC 91

ANNEXE C – AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT 109

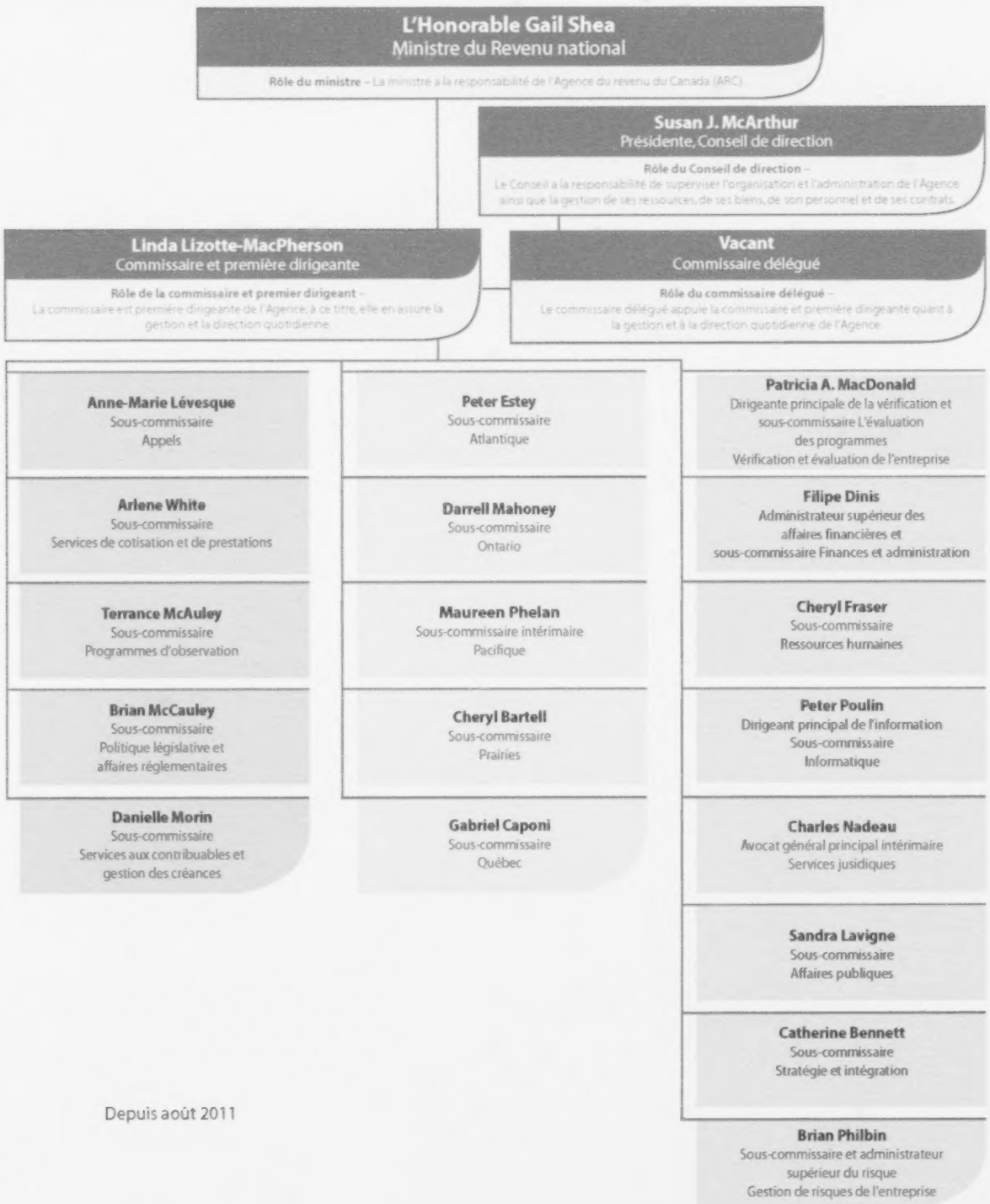
ANNEXE D – ADRESSES URL POUR OBTENIR D'AUTRES RENSEIGNEMENTS 115

ANNEXE E – GLOSSAIRE 117

ANNEXE F – ACRONYMES ET ABRÉVIATIONS 121

Annexe A – La structure de régie de l'ARC

Structure organisationnelle



Depuis août 2011

Annexe B – Normes de service à l'ARC

Au sujet de nos normes de service

Maintenir la confiance des Canadiens à l'égard de l'intégrité du régime fiscal est essentiel au succès de l'ARC. Des normes de service qui sont raisonnables et constamment atteintes contribuent à augmenter le niveau de confiance que les Canadiens accordent au gouvernement. Nos normes de service énoncent publiquement le niveau de rendement auquel les Canadiens peuvent raisonnablement s'attendre de nous en temps normal. Nos objectifs indiquent le pourcentage de temps ou le niveau d'exactitude que nous prévoyons obtenir pour la norme établie. Les objectifs représentent le pourcentage ou le degré d'atteinte attendue d'une norme, en fonction des réalités opérationnelles, comme la disponibilité des ressources, l'infrastructure, le rendement passé, les attentes du public et le niveau de complexité du travail. Nos normes et nos objectifs sont examinés chaque année et mis à jour au besoin.

Mise en oeuvre des résultats du Projet d'examen des normes de service de l'ARC

En 2009-2010, l'ARC a achevé un examen approfondi de ses normes de service. Cet examen visait à s'assurer que nos normes de service correspondent à notre évolution et à offrir aux contribuables et aux bénéficiaires de prestations des renseignements pertinents sur ces normes. En général, les résultats de l'examen ont été positifs, l'ARC comptant une bonne combinaison de normes relatives à la rapidité, à l'exactitude et à l'accessibilité pour ses principaux services. Les processus d'évaluation sont orientés correctement et les objectifs sont suffisamment ambitieux et exigeants pour les secteurs de l'exécution des programmes. Une recherche comparative effectuée dans le cadre de l'examen a démontré que l'ARC est à l'avant-garde de l'élaboration des normes de service dans un contexte de gestion fondée sur les résultats dans le secteur public, non seulement par rapport à d'autres administrations fiscales partout dans le monde, mais aussi au sein même du gouvernement fédéral canadien. Même si les résultats de l'examen étaient principalement positifs, celui-ci a révélé que certains processus des normes de service doivent être améliorés, ce que l'ARC s'est affairée activement à faire au cours de l'exercice visé par ce rapport.

En particulier, l'ARC a créé de nouvelles pages Web sur ses normes de service qui permettront aux contribuables de se familiariser avec les normes de service existantes. La publication des pages Web est prévue plus tard au cours de l'exercice. Nous avons aussi pris des mesures en vue d'avoir des moyens efficaces d'intégrer le point de vue des clients dans l'élaboration des normes de service. Un nouveau cadre d'établissement de rapports pour les normes de service a été mis au point afin de maximaliser la saisie de données sur le rendement aux fins d'établissement de rapports organisationnels et de nouveaux processus ont été mis en œuvre afin de nous assurer que les répercussions horizontales sont prises en compte dans l'élaboration, la modification ou le retrait des normes de service. Enfin, nous avons mis à jour le *Guide des normes de service de l'ARC* afin de fournir une orientation uniforme aux gestionnaires et aux employés de l'ARC à toutes les étapes de la gestion du cycle de vie des normes de service externes.

Automne 2010 – Rapport de la vérificatrice générale du Canada – Chapitre 3, « La prestation des services »

En 2009-2010, la vérificatrice générale du Canada a examiné les pratiques de prestation des services pour trois organismes fédéraux : Citoyenneté et Immigration Canada, Ressources humaines et Développement des compétences Canada et l'ARC. Elle a évalué comment ces organismes fixaient leurs normes de service, surveillaient le rendement et établissaient leurs rapports de rendement, et prenaient des mesures en fonction de ces renseignements afin d'améliorer la qualité des services. Au chapitre 3, « La prestation des services », de son rapport au Parlement à l'automne de 2010, la vérificatrice générale a conclu que l'ARC a établi des normes pour les services qu'elle juge importants pour ses clients, qu'elle avait mis en place des processus bien établis pour évaluer les besoins de ses

clients, et qu'elle surveillait régulièrement son rendement par rapport à ces normes de service et qu'elle rendait des comptes à cet égard.

Cette année, nous rendons compte dans les sections précédentes de ce rapport et dans ce chapitre sur les normes qui ont manqué ou dépassé les objectifs.

RÉSULTATS DE NOS NORMES DE SERVICE

LÉGENDE DE L'ÉVALUATION DU RENDEMENT		
✓ Objectif atteint ou dépassé	M Objectif en grande partie atteint (au moins 95 %)	× Objectif non atteint

n.d.	Non disponible	s.o.	Sans objet

REMARQUE : Les normes de service exprimées en termes de jours font référence aux jours civils, sauf indication contraire.

Les résultats des exercices précédents ont été révisés en fonction des données mises à jour.

BÂTIR LA CONFIANCE POUR PROMOUVOIR L'OBSERVATION

Service	Norme de service	Objectif actuel	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	Évaluation
1. Demandes de renseignements des particuliers – Niveau du service téléphonique	Notre objectif est de répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes.	80 %	82 %	83 %	82,4 %	80,9 %	81,8 %	✓
2. Demandes de renseignements des entreprises – Niveau du service téléphonique	Notre objectif est de répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes.	80 %	81 %	81,7 %	86,8 %	86,1 %	84,1 %	✓
3. Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes téléphoniques	Notre objectif est de répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes.	80 %	88 %	86 %	87 %	89,9 %	84,4 %	✓
4. Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes d'enregistrement[1] a) Demande simple b) Demande régulière	Notre objectif est d'examiner les demandes d'enregistrement des organismes de bienfaisance et d'y répondre à la réception d'une demande bien remplie, selon les normes établies.	80 %	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	a) 85,9 % b) 95,0 %	✓
5. Communication aux contribuables des décisions anticipées en matière d'impôt	Notre objectif est d'envoyer aux contribuables les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu dans un délai de 60 jours civils, en moyenne, suivant la réception de tous les renseignements essentiels.	100 %	94 jours	101 jours	104 jours	98 jours	102 jours	×

Service	Norme de service	Objectif actuel	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	Évaluation
6. Communication aux contribuables des interprétations techniques	Notre objectif est d'envoyer les interprétations techniques aux contribuables dans un délai de 90 jours civils, en moyenne, suivant la réception d'une demande.	100 %	105 jours	89 jours	91 jours	89 jours	87 jours	✓
7. Décisions et interprétations relatives à la TPS/TVH – Demandes de renseignements par téléphone[2]	Notre objectif est de répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes.	80 %	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	86 %	✓
8. Décisions et interprétations relatives à la TPS/TVH – Demandes écrites	Notre objectif est de répondre aux demandes écrites de décisions et d'interprétations relatives à la TPS/TVH dans un délai de 45 jours ouvrables suivant la réception de la demande. Cela exclut les décisions et les interprétations très techniques, créant un précédent ou établissant une politique.	80 %	87,2 %	89,4 %	92,8 %	94,1 %	46,5 %[3]	✗
9. Demandes d'agrément des régimes de pension	Notre objectif est d'effectuer un examen complet et de fournir une réponse aux demandes d'agrément des régimes de pension dans un délai de 180 jours civils.	85 %	96,6 %	93,9 %	92,2 %	86,5 %	94,4 %	✓
10. Modifications aux régimes de pension agréés	Notre objectif est d'examiner les modifications aux régimes de pension en ce qui a trait à l'observation de la *Loi de l'impôt sur le revenu* dans un délai de neuf mois.	80 %	82,1 %	76,6 %	70,9 %	67,2 %	77,1 %	M
11. Régimes d'épargne-retraite (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Notre objectif est de répondre aux demandes d'agrément, de modification ou de cessation des régimes d'épargne-retraite et des fonds de revenu de retraite dans un délai de 60 jours civils.	80 %	85,3 %	84,9 %	86,7 %	80,1 %	86,3 %	✓

Service	Norme de service	Objectif actuel	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	Évaluation
12. Fonds de revenu de retraite (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Notre objectif est de répondre aux demandes d'agrément, de modification ou de cessation des régimes d'épargne-retraite et des fonds de revenu de retraite dans un délai de 60 jours civils.	80 %	91,2 %	90,5 %	94,4 %	92,6 %	94 %	✓
13. Régimes d'épargne-études (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Notre objectif est de répondre aux demandes d'agrément, de modification ou de cessation des régimes types d'épargne-études dans un délai de 60 jours civils.	85 %	85,3 %	71,4 %	93,1 %	95 %	92,1 %	✓
14. Rapports d'évaluation actuarielle	Notre objectif est d'examiner les rapports d'évaluation actuarielle dans un délai de neuf mois et de fournir une approbation écrite des cotisations d'employeur recommandées.	80 %	35,5 %	55,9 %	63 %	58,9 %	63,4 %	✗
15. Régimes de revenu différé – Réponse aux demandes écrites	Notre objectif est de répondre aux demandes de renseignements écrites dans un délai de 60 jours civils.	80 %	60,2 %	37,6 %	64,8 %	71,4 %	85,9 %	✓
16. Régimes de participation différée aux bénéfices (demandes d'agrément)	Notre objectif est d'examiner les demandes d'agrément des nouveaux régimes de participation différée aux bénéfices dans un délai de 180 jours.	80 %	98,9 %	96,8 %	99,8 %	99,4 %	100 %	✓
17. Régimes de participation différée aux bénéfices (demandes de modification ou de cessation)	Notre objectif est d'examiner les demandes de modification et de cessation de régimes dans un délai de 270 jours.	80 %	89 %	86,5 %	88,4 %	52,1 %	81,4 %	✓
18. Traitement des demandes d'équité relatives aux comptes clients et aux comptes de fiducie	Notre objectif est de traiter les demandes d'allègement des contribuables dans les 4 à 6 semaines lorsque nous avons reçu toute l'information nécessaire.	90 %	n.d.[4]	n.d.[4]	n.d.[4]	n.d.[4]	n.d.[4]	
19. Lettre de premier contact pour les différends	Notre objectif est d'envoyer au contribuable un accusé de réception de l'avis de différend dans un délai de 30 jours civils suivant sa réception.	85 %	89 %	84 %	68 %	50 %	51 %	✗

Service	Norme de service	Objectif actuel	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	Évaluation
20. Programme de solution de problèmes – Accusé de réception	Notre objectif est d'envoyer un accusé de réception d'un problème les deux jours ouvrables suivant sa réception.	95 %	96,7 %	95,1 %	95,5 %	97,1 %	95,3 %	✓
21. Programme de solution de problèmes – Résolution	Notre objectif est de résoudre le problème dans les 15 jours ouvrables. Si ce n'est pas possible, par exemple si un cas est complexe, nous communiquerons avec le client à l'intérieur de ce délai pour lui donner une date de résolution anticipée.	95 %	96,7 %	95,4 %	95,9 %	96,6 %	95,3 %	✓

1 Nouvelle norme et nouvel objectif pour 2010-2011

2 Nouvelle norme et nouvel objectif pour 2010-2011

3 La mise en oeuvre de la TVH en Ontario et en Colombie-Britannique a entraîné une forte hausse des demandes de renseignements. Bien que nous ayions embauché du personnel supplémentaire et mis en oeuvre des stratégies de gestion de l'inventaire, cette hausse nous a empêchés d'atteindre notre norme.

4 Des données fiables ne sont pas disponibles

Service	Norme de service	Objectif actuel	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	Évaluation
22. Réponse aux redressements demandés par les contribuables (T1)	Notre objectif est d'effectuer le redressement et d'envoyer par la poste un avis de nouvelle cotisation dans un délai moyen de huit semaines lorsque le contribuable a fourni tous les renseignements nécessaires.	100 %	7 semaines	7 semaines	7 semaines	7 semaines	7,2 semaines	✓
23. Réponse aux redressements demandés par les contribuables (T1) par Internet[1]	Notre objectif est d'effectuer le redressement et d'envoyer par la poste un avis de nouvelle cotisation dans un délai moyen de deux semaines lorsque le contribuable a fourni tous les renseignements nécessaires.	100 %	s.o.	2 semaines	2 semaines	2 semaines	1,8 semaine	✓

Service	Norme de service	Objectif actuel	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	Évaluation
24. Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 (papier)	Notre objectif est de traiter une déclaration T1 imprimée et d'envoyer par la poste l'avis de cotisation et le remboursement, s'il y a lieu, dans un délai moyen de quatre à six semaines.	100 %	3,9 semaines	4,1 semaines	4,0 semaines	4,3 semaines	3,9 semaines	✓
25. Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 (TED, IMPÔTEL, IMPÔTNET)	Notre objectif est de traiter les déclarations T1 produites TED, IMPÔTEL ou IMPÔTNET dans un délai moyen de deux semaines suivant leur réception.	100 %	1,6 semaine	1,7 semaine	1,6 semaine	1,6 semaine	1,7 semaine	✓
26. Traitement des déclarations des fiducies (T3)	Notre objectif est de traiter les déclarations T3 dans un délai de quatre mois.	95 %	95,7 %	98 %	97,2 %	97,6 %	98,5 %	✓
27. Traitement des déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise, des droits sur le bois d'œuvre et du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien	Notre objectif est d'établir la cotisation liée aux déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise, des produits du bois d'œuvre et du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien dans un délai de 90 jours suivant leur réception.	95 %	98,1 %	98,2 %	99 %	97 %	97,6 %	✓
28. Traitement des déclarations de TPS/TVH	Notre objectif est de traiter les déclarations de TPS/TVH dans un délai de 30 jours civils suivant leur réception.	95 %	98,5 %	91,9 %	97,3 %[2]	n.d.[3]	90,3 %[4]	M
29. Traitement des déclarations de revenus des sociétés (T2)	Notre objectif est de traiter les déclarations T2 dans un délai de 60 jours.	90 %	s.o.	92 %	90,8 %	92,8 %	94,5 %	✓

1 Nouvelle norme et nouvel objectif pour 2007-2008.

2 La norme est passée de 21 à30 jours afin de refléter les modifications législatives.

3 Les résultats fondés ne sont pas disponibles pour 2009-2010.

4 La nouvelle méthode de collecte de données a été mise en application à compter de juin 2010.

Rendre l'inobservation plus difficile

Service	Norme de service	Objectif actuel	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	Évaluation
30. Encouragements fiscaux de la RS&DE – Demandes de crédits remboursables	Notre objectif est de traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui font de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 120 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits remboursables.	90 %	96,1 %	96,3 %	96,3 %	96,3 %	96,5 %	✓
31. Encouragements fiscaux de la RS&DE – Demandes de crédits non remboursables	Notre objectif est de traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui font de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans 365 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits non remboursables.	90 %	96,1 %	96,8 %	97,3 %	96 %	96,7 %	✓
32. Encouragements fiscaux de la RS&DE — Demandes de crédits remboursables – rajustements demandés par les demandeurs	Notre objectif est de traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui font de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 240 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits remboursables liés aux redressements demandés aux déclarations de revenus déjà produites.	90 %	96,8 %	97,1 %	96,9 %	97,3 %	96,8 %	✓
33. Encouragements fiscaux de la RS&DE – Demandes de crédits non remboursables – rajustements demandés par les demandeurs	Notre objectif est de traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui font de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 365 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits non remboursables liés aux redressements demandés aux déclarations de revenus déjà produites.	90 %	92,9 %	95,1 %	96,4 %	95,4 %	94,9 %	✓

Service	Norme de service	Objectif actuel	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	Évaluation
34. Demandes de crédits d'impôt – Production cinématographique et magnétoscopique – Demandes de crédits remboursables non vérifiées	Notre objectif est d'examiner les déclarations de revenus des sociétés T2 qui comprennent des demandes de crédits d'impôt pour production cinématographique ou magnétoscopique canadienne, pour services de production cinématographique ou magnétoscopique, pour production cinématographique et télévisuelle de la Colombie-Britannique, pour services de production de la Colombie-Britannique, pour production cinématographique ou magnétoscopique du Manitoba et pour la production cinématographique et télévisuelle ontarienne dans les 60 jours civils à compter de la date de réception si aucune vérification n'est entreprise.	90 %	96,6 %	96,6 %	96,4 %	92,9 %	94,8 %	✓

Service	Norme de service	Objectif actuel	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	Évaluation
35. Demandes de crédits d'impôt – Production cinématographique et magnétoscopique – Demandes de crédits remboursables vérifiées	Notre objectif est d'examiner les déclarations de revenus des sociétés T2 qui comprennent des demandes de crédits d'impôt pour production cinématographique ou magnétoscopique canadienne, pour services de production cinématographique ou magnétoscopique, pour production cinématographique et télévisuelle de la Colombie-Britannique, pour services de production de la Colombie-Britannique, pour production cinématographique ou magnétoscopique du Manitoba et pour la production cinématographique et télévisuelle ontarienne dans les 120 jours civils suivant la date de réception si une vérification est entreprise.	90 %	96 %	95,9 %	96,3 %	91,9 %	91,2 %	✓

FACILITER LA RÉCEPTION DU MONTANT EXACT DES PRESTATIONS SOCIALES

Service	Norme de service	Objectif actuel	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	Évaluation
36. Demandes de renseignements sur la prestation fiscale canadienne pour enfants – Niveau de service téléphonique	Notre objectif est de répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes.	75 %	75 %	78,3 %	78 %	74,9 %	76,4 %	✓
37. Traitement des demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil – Rapidité d'exécution	Notre objectif est de faire parvenir un paiement, un avis ou une explication dans un délai de 80 jours civils.	98 %	99 %	99,1 %	97,4 %	98,8 %	98,7 %	✓
38. Traitement des demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil – Exactitude	Notre objectif est de traiter avec exactitude le paiement et l'avis appropriés, ainsi que, s'il y a lieu, d'envoyer au contribuable une lettre lui demandant des renseignements supplémentaires.	98 %	s.o.	98 %	97,7 %	97,4 %	99,1 %	✓

Service	Norme de service	Objectif actuel	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	Évaluation
39. Réponse aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Rapidité d'exécution	Notre objectif est de répondre aux demandes de renseignements écrites et aux renvois téléphoniques des centres d'appels dans un délai de 80 jours civils.	98 %	97,8 %	99 %	98 %	93 %	94,9 %	M
40. Réponse aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Exactitude	Notre objectif est de répondre aux demandes de renseignements écrites et aux renvois téléphoniques des centres d'appels, avec les renseignements adéquats, et de traiter avec exactitude les renseignements des nouveaux bénéficiaires, y compris l'envoi d'un paiement, d'un avis ou d'une lettre.	98 %	s.o.	97,3 %	97,1 %	99,3 %	98,6 %	✓
41. Validation et contrôle – Résultats de l'examen	Notre objectif est d'informer les contribuables du résultat de notre examen dans un délai de 45 jours suivant la réception des renseignements demandés.	90 %	n.d.	98,7 %	97 %	94,2 %	96,4 %	✓
42. Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – Rapidité d'exécution (période de pointe)	Notre objectif est de traiter les demandes d'autorisation ou d'annulation d'un représentant reçues pendant la période de pointe, soit de la mi-mars à la mi-juillet, dans les 20 jours ouvrables suivant sa réception.	90 %	76,8 %	91 %	75,8 %	93,8 %	87,1 %	M
43. Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – Exactitude (période de pointe)[1]	Notre objectif est de traiter de manière exacte les demandes d'autorisation ou d'annulation d'un représentant et, au besoin, d'envoyer une lettre au contribuable pour lui demander des renseignements supplémentaires.	98 %	s.o.	s.o.	99 %	99 %	99,4 %	✓
44. Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – Rapidité d'exécution (en dehors de la période de pointe)	Notre objectif est de traiter les demandes d'autorisation ou d'annulation d'un représentant reçues en dehors de la période de pointe, soit de la mi-juillet à la mi-mars, dans un délai de cinq jours ouvrables suivant sa réception.	90 %	32,8 %	75,3 %	72,1 %	63 %	78,2 %	✗

Service	Norme de service	Objectif actuel	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	Évaluation
45. Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – Exactitude (en dehors de la période de pointe)[1]	Notre objectif est de traiter avec exactitude les demandes d'autorisation ou d'annulation d'un représentant et, au besoin, d'envoyer au contribuable une lettre lui demandant des renseignements supplémentaires.	98 %	s.o.	s.o.	97,9 %	99 %	99 %	✓

[1] Norme de service introduite en 2008-2009.

Services internes

Service	Norme de service	Objectif actuel	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	Évaluation
46. Demandes de données statistiques sur l'impôt de la part des contribuables	Notre objectif est de répondre aux demandes de données statistiques de la part des contribuables dans un délai moyen de 30 jours civils.	100 %	28 jours	29 jours	28 jours	22 jours	14 jours	✓

Normes de service en cours d'élaboration en 2011-2012

Ces normes ci-dessous pourraient changer en raison de contraintes sur le plan des ressources.

Thème stratégique	Norme de service	Objectif proposé
Bâtir la confiance pour promouvoir l'observation	Régimes de participation différée aux bénéfices – Demandes d'agrément, de modifications et de cessation : Cette norme combinerait l'enregistrement en 180 jours aux modifications et à la cessation en 270 jours. Une étude plus approfondie est nécessaire avant la mise en œuvre de cette norme de service.	80 %
	Répondre aux demandes d'agrément, de modification ou de cessation de produits spécialisés dans un délai de 60 jours civils. Cette norme combinerait les régimes d'épargne-retraite et les fonds de revenu de retraite.	À déterminer
	Organismes de bienfaisance – Notre objectif est de répondre aux demandes de renseignements écrites dans la limite des normes établies[1].	80 %
	Demandes de renseignements téléphoniques au Bureau d'aide *des services électroniques*	À déterminer
	Demandes de renseignements – Plaintes liées au service de l'ARC : Notre objectif est d'accuser réception de la plainte dans un délai de deux jours.	90 %
	Demandes de renseignements – Plaintes liées au service de l'ARC : Notre objectif est d'assurer le contact tous les 15 jours ouvrables jusqu'à ce que la plainte soit réglée.	90 %
	Demandes de renseignements – Plaintes liées au service de l'ARC : Notre objectif est de communiquer le règlement de la plainte dans un délai de 30 jours après l'avoir reçue.	90 %
	Traitement des différends liés à l'impôt sur le revenu, aux taxes à la consommation et au RPC/AE – Différends portant sur question unique: Notre objectif est d'informer les contribuables de notre décision dans un délai de XX[2] jours.	À déterminer
	Programme d'allègement pour les contribuables : Notre objectif est d'accuser réception des demandes d'allègement dans un délai de XX[2] semaines.	À déterminer
	Programme d'allègement pour les contribuables : Notre objectif est de communiquer la décision sur la demande d'allègement dans un délai de XX[2] semaines.	À déterminer
	Lettre de premier contact pour les différends portant sur des questions uniques : Notre objectif est d'accuser réception des demandes de redressement dans un délai de XX[2] jours.	À déterminer
Faciliter la réception du montant exact des prestations sociales	Crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) – Téléphone : Notre objectif est de répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes.	75 %

1 Demandes de renseignements régulières – dans les 45 jours suivant leur réception; demandes de renseignements complexes – dans les 75 jours suivant leur réception

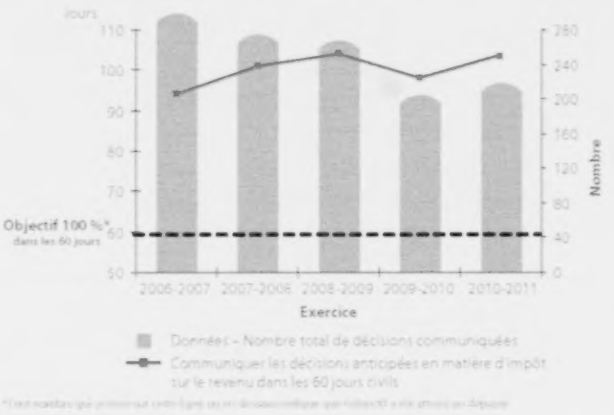
2 Le calendrier est en cours d'élaboration

BÂTIR LA CONFIANCE POUR PROMOUVOIR L'OBSERVATION

Décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu communiquées aux contribuables

Le délai d'exécution pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu au cours de l'exercice 2010-2011 a suivi la même tendance que celle des derniers exercices, soit celle de dépasser notre norme de service publiée. Devant la complexité toujours croissante des dossiers de décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu, nous réexaminerons la norme de service en 2011-2012, ainsi que la norme de service pour l'interprétation technique.

Figure 11 Décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu communiquées aux contribuables



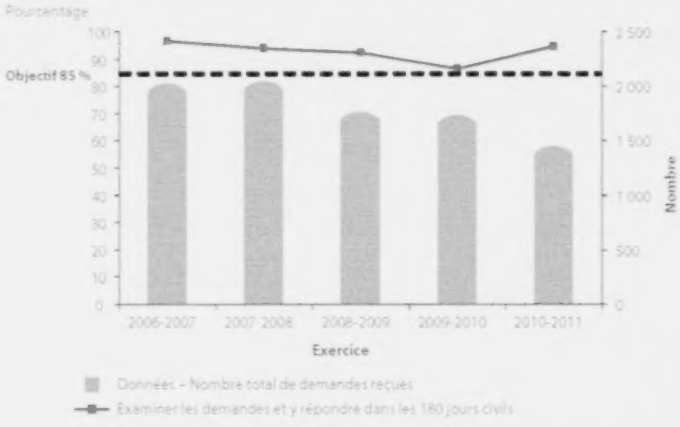
Qualité des données : Bonne

Demandes d'agrément des régimes de pension

Nous avons dépassé la norme de service de 9 % et augmenté nos résultats par rapport au dernier exercice de près de 8 %.

Cette charge de travail est traitée comme priorité élevée. Les administrateurs du régime de pension agréé et les employeurs ont besoin d'un numéro d'agrément de régime de pension pour pouvoir remplir d'autres déclarations, comme les feuillets T4. En outre, la détermination précoce de l'inobservation vient atténuer les dettes fiscales possibles pour les employeurs et les adhérents.

Figure 12 Demandes d'agrément des régimes de pension

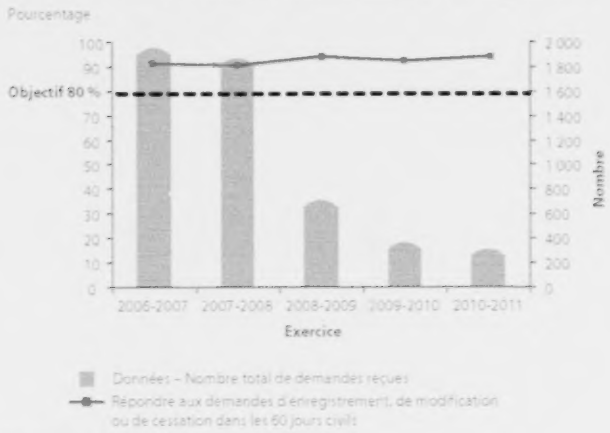


Qualité des données : Bonne

Dans le but de simplifier le processus d'agrément du régime, nous avons évalué le risque possible de chaque demande en fonction des renseignements fournis par l'administrateur du régime sur le formulaire T510, *Demande d'agrément d'un régime de pension*. Nous avons constaté qu'environ 22 % de ces demandes ont été reconnues comme présentant un faible risque d'inobservation et acceptées sans plus d'examen.

Fonds de revenu de retraite (demandes d'enregistrement, de modification ou de cessation)

Figure 13 Fonds de revenu de retraite (demandes d'enregistrement, de modification ou de cessation)



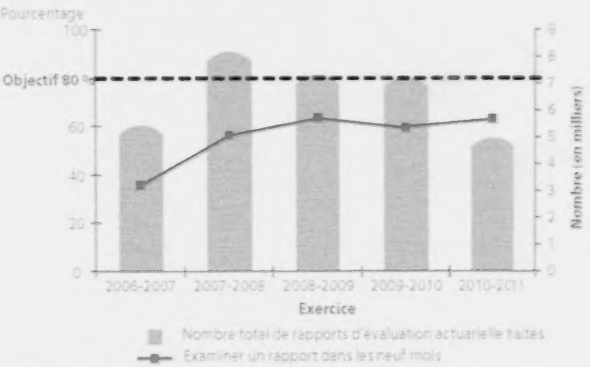
Qualité des données : Bonne

Nous avons dépassé notre norme de service de 14 % et augmenté nos résultats de 1 % par rapport au dernier exercice. Cette charge de travail est traitée en priorité élevée. Des régimes types nouveaux et modifiés ont un effet sur beaucoup de contrats avec des particuliers.

En 2009, nous avons adopté un nouveau système de suivi appelé Suite d'applications logicielles pour les régimes enregistrés (SALRE). Ce système assure le suivi des cas plutôt que des soumissions. Par conséquent, bien que la charge de travail soit demeurée plutôt stable, on dénote une baisse du nombre de soumissions entrées et ayant fait l'objet de rapport. Nous avons modifié la façon dont nous traitons les régimes d'épargne retraite fédéraux et provinciaux, ainsi que les addenda de fonds de revenu de retraite. Cela a également contribué à la baisse du nombre de soumissions entrées et ayant fait l'objet de rapport.

Rapports d'évaluation actuarielle

Figure 14 Rapports d'évaluation actuarielle



Qualité des données : Bonne

Bien que nous n'ayons pas atteint notre objectif, nous avons amélioré nos résultats de 4 % par rapport à la même période du dernier exercice.

Il y a une grande quantité d'arriérés d'anciens rapports d'évaluation actuarielle. Alors que nous misons sur l'examen des vieux rapports d'évaluation actuarielle d'abord, un plus grand pourcentage de soumissions achevées dépasse la norme de 270 jours.

Nous avons relevé beaucoup de cas d'inobservation dans les rapports d'évaluation actuarielle en ce qui concerne certaines catégories de régimes de pension agréés. Ces régimes représentent un grand pourcentage des régimes actuellement agréés. Par conséquent, la détermination et le traitement des cas d'inobservation a entraîné une hausse du temps moyen pour achever une soumission. Cette situation, en conjonction avec l'affectation de ressources visant à assurer l'atteinte d'autres normes, a entraîné une diminution du nombre de rapports d'évaluation actuarielle examinés au cours de cet exercice. Des mesures seront prises au cours du prochain exercice afin d'améliorer ce résultat.

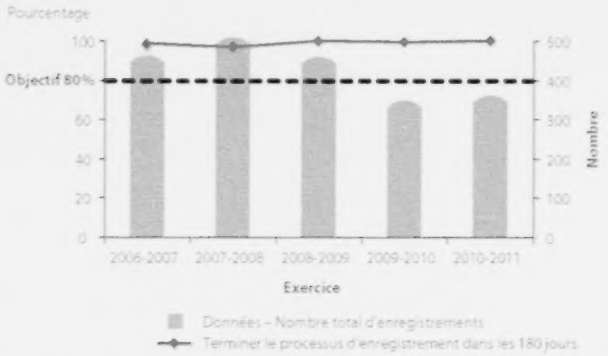
Régimes de participation différée aux bénéfices – Enregistrements

Nous avons continué à dépasser cette norme de service, qui comporte un résultat semblable à celui du dernier exercice (différence de -1 %).

Cette charge de travail est traitée comme une priorité élevée. Les promoteurs du régime et les employeurs ont besoin du numéro d'enregistrement du régime pour remplir d'autres déclarations, comme les feuillets T4.

En outre, la détermination précoce de l'inobservation vient atténuer les dettes fiscales possibles pour les employeurs et les adhérents.

Figure 15 Régimes de participation différée aux bénéfices – enregistrements

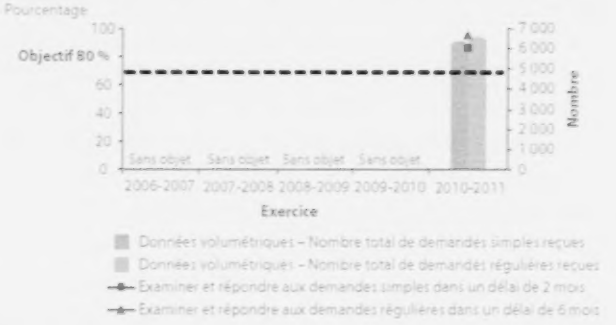


Qualité des données : Bonne

Organismes de bienfaisance – Répondre aux demandes d'enregistrement aux fins de bienfaisance

En plus d'affecter plus d'employés à ce programme, l'ARC a apporté diverses améliorations aux processus, comme la rationalisation du travail, la normalisation des dossiers et l'utilisation du système de suivi de la charge de travail à sa pleine capacité. Ces améliorations ont permis au programme d'atteindre et de dépasser les nouveaux objectifs en matière de service. Nous nous attendons à ce que les niveaux de rendement se rapprochent des objectifs en 2011-2012.

Figure 16 Organismes de bienfaisance – Répondre aux demandes d'enregistrement aux fins de bienfaisance



*Nouvelle norme et nouvel objectif pour 2010-2011

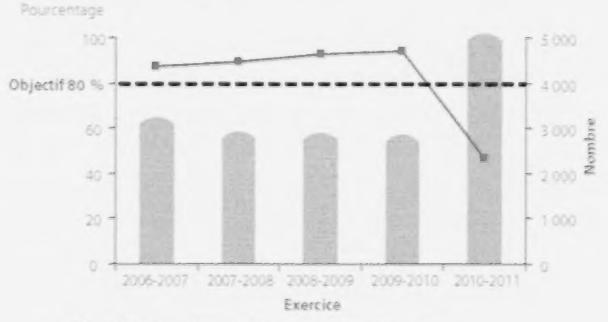
Qualité des données : Bonne

Décisions et interprétations de la TPS/TVH – Demandes de renseignements écrites

La mise en œuvre de la TVH en Ontario et en Colombie-Britannique a entraîné une augmentation importante du nombre de demandes de décisions et d'interprétations reçues au cours de cet exercice. Le programme a connu une hausse de 46 % du nombre de demandes écrites par rapport à 2009-2010.

Bien que du personnel supplémentaire ait été embauché et que des stratégies de gestion de l'inventaire aient été utilisées pour gérer la hausse des volumes, les arrivages ont dépassé encore notre capacité à traiter rapidement les nouvelles demandes. Par conséquent, nous n'avons pas été en mesure d'atteindre notre norme de service publiée pour les demandes écrites.

Figure 17 Décisions et interprétations de la TPS/TVH – Demandes de renseignements écrites



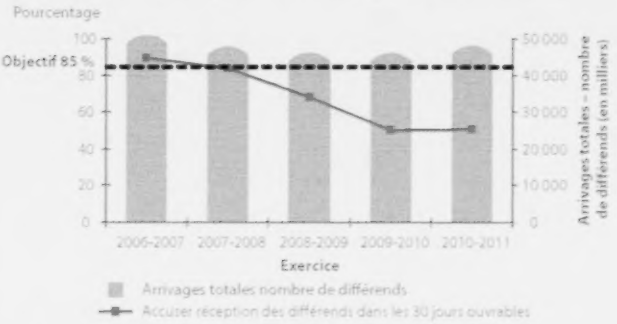
Qualité des données : Bonne

L'introduction d'une marge de manœuvre provinciale et de nouvelles législations (p. ex., lieu de fourniture, points de vente et crédits de taxe sur les intrants récupérés) a aussi augmenté les temps moyens d'achèvement des cas, menant à une hausse de l'inventaire.

Lettre de premier contact pour les différends

Dans les périodes d'établissement de rapports immédiatement précédentes, l'ARC a connu une forte augmentation des différends de la part de contribuables touchés par l'approche de l'ARC à l'égard de la planification fiscale abusive. Nous continuons de maintenir nos normes élevées en matière de qualité et d'exactitude des examens dans le traitement des différends; cependant, cela s'est fait au détriment de la rapidité générale.

Figure 18 Lettre de premier contact pour les différends



Qualité des données : Bonne

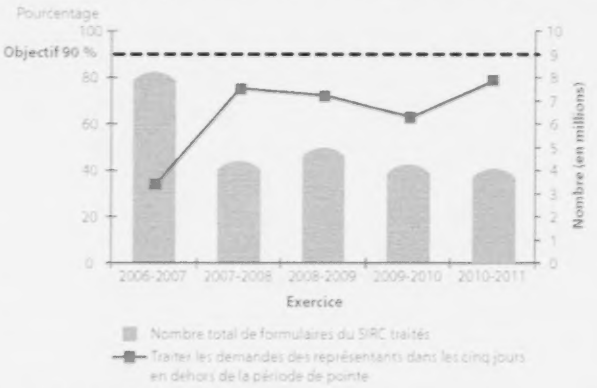
Au cours de l'exercice, nous avons poursuivi les stratégies liées à la charge de travail administrative lancées à la fin du dernier exercice, et avons effectué une réaffectation interne des ressources afin de stabiliser les activités de gestion de première ligne pour notre processus de recours. Nous prévoyons d'autres améliorations sur le plan de la rapidité au cours de 2011-2012.

Faciliter la réception du montant exact des prestations sociales

Traiter une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – Délais d'exécution (en dehors des périodes de pointe)

Notre objectif est de traiter une demande qui n'est pas reçue pendant la période de pointe de l'impôt (de la mi-juillet à la mi-mars) dans les cinq jours ouvrables. Nous voulons respecter cette norme dans 90 % des cas. Notre rendement s'est amélioré depuis le dernier exercice en raison d'améliorations aux systèmes. Cependant, nous continuons de faire face aux défis liés à l'envoi des formulaires de demande dans les délais prévus. Nous prenons des mesures afin de respecter ces délais dans les régions touchées. Les mesures consistent à améliorer les processus et à nous assurer que le bon niveau de priorité est accordé aux demandes. Ces mesures devraient nous aider à améliorer notre rendement lié aux délais d'exécution d'ici 2012-2013.

Figure 19 Traiter une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – Délais d'exécution (en dehors des périodes de pointe)

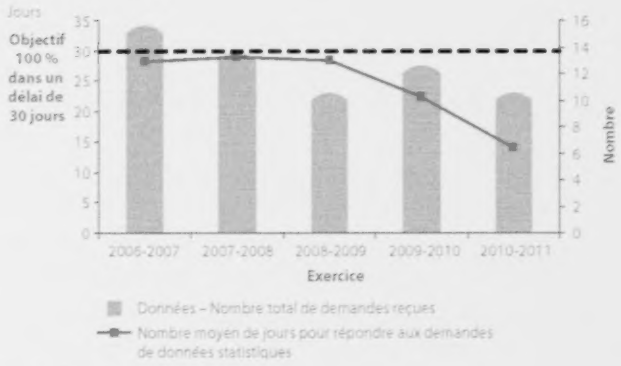


Qualité des données : Bonne

Demandes externes de données statistiques sur l'impôt

Notre objectif est de répondre aux demandes de données statistiques des contribuables dans un délai de 30 jours civils, en moyenne, dans 100 % des cas. Nous avons atteint cette norme au cours de l'exercice, et le nombre de jours pour répondre à une demande a continué de baisser par rapport aux exercices précédents. Nous avons pu répondre plus rapidement aux demandes au cours de cet exercice en raison de plusieurs facteurs : un effectif solide et stable, plusieurs demandes étaient semblables à des demandes présentées au cours d'exercices précédents, et plusieurs des demandes n'étaient pas complexes.

Figure 20 Demandes externes de données statistiques sur l'impôt



Qualité des données : Bonne

Annexe C – Autres sujets d'intérêt

Lien avec les structures du Rapport annuel de 2009-2010 à 2010-2011

Ce rapport annuel a été structuré de façon horizontale en fonction des priorités établies par l'ARC pour cette période de planification. La responsabilité des activités pour chaque initiative relève des activités de programmes spécifiques de l'ARC. Le tableau suivant présente les liens entre les priorités principales, les initiatives de l'ARC et l'activité de programme chargée de chaque initiative.

L'ARC compte six activités de programme distinctes en plus d'une activité pour les services généraux. Les activités de programme sont des groupes d'activités connexes qui sont conçues et gérées afin de répondre à un besoin public particulier. Elles sont souvent traitées comme unité budgétaire. Chaque activité de programme est formulée avec suffisamment de détails pour tenir compte de notre façon d'affecter et de gérer les ressources nécessaires pour obtenir les résultats visés. L'architecture des activités de programme de l'ARC est fondée sur la Structure de gestion, des ressources et des résultats établie par le Secrétariat du Conseil du Trésor.

Priorités principales	Initiatives	Activité de programme
Bâtir la confiance pour promouvoir l'observation	Renforcer la sensibilisation	Activité de programme 1 : Aide aux contribuables et aux entreprises
	Optimiser les modes de prestation de services	Activité de programme 1 : Aide aux contribuables et aux entreprises
	Régler les différends et les plaintes liées au service des contribuables	Activité de programme 5 : Appels
	Améliorer l'administration du Programme des divulgations volontaires	Activité de programme 4 : Observation en matière de déclaration
	Améliorer le Programme des organismes de bienfaisance	Activité de programme 1 : Aide aux contribuables et aux entreprises
Améliorer le service pour rendre l'observation plus facile	Améliorer nos services électroniques	Activité de programme 2 : Cotisation des déclarations et traitement des paiements
	Promouvoir la participation à la production électronique et aux paiements électroniques	Activité de programme 2 : Cotisation des déclarations et traitement des paiements
	Faire progresser l'harmonisation des taxes	Activité de programme 1 : Aide aux contribuables et aux entreprises Activité de programme 2 : Cotisation des déclarations et traitement des paiements Activité de programme 4 : Observation en matière de déclaration Activité de programme 7 : Services internes

PRIORITÉS PRINCIPALES	INITIATIVES	ACTIVITÉ DE PROGRAMME
Rendre l'inobservation plus difficile	Améliorer les stratégies visant à gérer l'inobservation en matière de paiement	Activité de programme 3 : Comptes débiteurs et Observation en matière de production des déclarations
	Cerner les stratagèmes de planification fiscale abusive plus efficacement	Activité de programme 4 : Observation en matière de déclaration
	Repérer les cas d'inobservation dans l'économie clandestine de façon plus efficace	Activité de programme 3 : Comptes débiteurs et Observation en matière de production des déclarations Activité de programme 4 : Observation en matière de déclaration
Traitement de l'inobservation	Utiliser une meilleure évaluation du risque pour repérer l'inobservation chez les employeurs et les inscrits à la TPS/TVH	Activité de programme 2 : Cotisation des déclarations et traitement des paiements Activité de programme 3 : Comptes débiteurs et Observation en matière de production des déclarations Activité de programme 4 : Observation en matière de déclaration
	Mettre en œuvre un régime amélioré d'estampillage du tabac	Activité de programme 1 : Aide aux contribuables et aux entreprises
	Améliorer l'administration du Programme de RS&DE	Activité de programme 4 : Observation en matière de déclaration
	Utiliser une meilleure évaluation des risques pour repérer et corriger l'inobservation en matière de déclaration	Activité de programme 3 : Comptes débiteurs et Observation en matière de production des déclarations Activité de programme 4 : Observation en matière de déclaration
	Renforcer la détection et les moyens de dissuasion des cas d'inobservation du Programme des organismes de bienfaisance	Activité de programme 1 : Aide aux contribuables et aux entreprises
Faciliter la réception du montant exact des prestations sociales	Renforcer le service aux bénéficiaires de prestations	Activité de programme 6 : Programmes de prestations
	Appuyer la croissance des entreprises et les partenariats	
	Renforcer l'infrastructure de distribution des prestations	
	Assurer l'exactitude des paiements	

Priorités principales	Initiatives	Activité de programme
Maintenir la durabilité des opérations	Planifier et acquérir des talents Maintenir en poste et mobiliser les employés talentueux Perfectionner les talents Renforcer l'infrastructure et les solutions de la TI Assurer la gestion sécurisée des renseignements protégés des contribuables Gérer les renseignements des entreprises Renforcer la responsabilisation et la surveillance Peaufiner le Plan d'investissement stratégique Recourir à la gestion du risque de manière uniforme et systématique	Activité de programme 7 : Services internes

Plans d'action détaillés pour la gestion des créances fiscales

Ces plans d'action font le suivi des mesures en vue de répondre aux recommandations du Comité permanent des comptes publics (CPCP) et du Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) concernant la façon dont l'ARC recouvre les créances fiscales.

Gestion du risque

La stratégie de l'ARC visant à améliorer la gestion du risque dans son programme de recouvrement répond à la **recommandation du BVG (8.52)** ainsi formulée :

« L'Agence du revenu du Canada devrait mettre sur pied un système automatisé de cotation du risque que présentent les créances fiscales plus exhaustif, mettre sans cesse à jour les cotes de risque et les utiliser pour établir l'ordre de priorité de la charge de travail dans tout le processus des recouvrements. »

Référence n° 2 du CPCP

Engagements particuliers et résultats escomptés	Date limite	État d'avancement
Des cotes de risque pleinement opérationnelles sont prévues pour les programmes visant les entreprises d'ici 2011.	2011	L'automatisation de la cotation des risques améliorée pour d'autres secteurs de recettes dépend de la disponibilité du financement de l'ARC. En 2009-2010, des progrès ont été réalisés en ce qui concerne la planification et les propositions préliminaires liées à la faisabilité des modèles opérationnels. S'appuyant sur la phase 1 du projet, la DGSCGC a mené une analyse de rentabilisation pour la phase 2 de l'initiative de recouvrement intégré des recettes, qui communiquera les composantes du risque (comme l'exploration de données) à d'autres secteurs de recettes.

Gestion des dossiers

La stratégie de l'ARC visant à améliorer la façon dont elle gère les dossiers pour son programme de recouvrement répond à la **recommandation du BVG (8.65)** ainsi formulée :

« L'Agence du revenu du Canada devrait réduire au minimum le nombre d'agents de recouvrement qui traitent chaque compte, prendre note de leurs mesures de recouvrement de façon plus systématique et améliorer les outils de gestion des cas qu'elle met à leur disposition. »

Engagements particuliers et résultats escomptés	Date limite	État d'avancement
On prévoit que les programmes visant les entreprises utiliseront les mêmes éléments pour les améliorations apportées à la gestion des dossiers et de la charge de travail en 2011.	Achevé	L'ARC a mis en œuvre la plate-forme des comptes débiteurs à l'échelle nationale. Cette plate-forme offre aux agents de recouvrement locaux une interface graphique afin de répondre à nos besoins actuels d'analyse des comptes, en facilitant la collecte d'information provenant de systèmes sources particuliers à l'appui du recouvrement dans les secteurs de recettes des particuliers, des entreprises, de la TPS/TVH et de la paie.

Établissement des rapports sur le rendement

La stratégie de l'ARC visant à améliorer la façon dont elle établit les rapports sur le rendement pour son programme de recouvrement répond à la **recommandation du BVG** (8.41) ainsi formulée :

« L'Agence du revenu du Canada devrait améliorer considérablement son information de gestion pour la rendre complète et exhaustive. Elle devrait mettre au point des techniques et des sources d'information fiables afin de déterminer régulièrement les résultats de ses efforts de recouvrement et fonder sur cette information les décisions qu'elle prend au sujet de chacun de ses principaux modes et de ses principales mesures de recouvrement. »

Engagements particuliers et résultats escomptés	Date limite	État d'avancement
La mise en œuvre progressive des outils d'établissement de rapports sur le rendement est prévue d'ici 2011 pour tous les secteurs importants des recettes des entreprises.	2011	Des mesures ont aussi été prises afin d'élaborer un système d'établissement de rapports sur le rendement T1. On travaille actuellement à l'évaluation de solutions de rechange pour accéder aux données d'établissement des rapports de rendement qui ont été présentées. Des améliorations sont apportées à toutes les tables de revenu, et des travaux sont en cours pour achever la composante finale de la solution d'établissement des rapports sur le rendement.

Recherche sur la gestion des créances

La stratégie de l'ARC visant à améliorer la recherche sur la gestion des créances répond à la **recommandation du BVG (8.28)** ainsi formulée :

« L'Agence du revenu du Canada devrait déterminer les données dont elle a besoin pour analyser la composition de ses créances fiscales, les recueillir et élaborer de meilleures stratégies de recouvrement. »

(en prenant en compte différents facteurs, y compris les fluctuations du cycle économique)

Référence n° 4 du CPCP

Engagements particuliers et résultats escomptés	Date limite	État d'avancement
Entreprises – Améliorations		
L'élaboration d'une capacité analytique améliorée, à l'aide des améliorations des analyses de données de l'Initiative de recouvrement intégré des recettes, est prévue d'ici 2011 en ce qui concerne les programmes visant les entreprises.	2011	En 2009-2010, des progrès ont été réalisés en ce qui concerne la planification et les propositions préliminaires de faisabilité pour les programmes des entreprises. Nous avons achevé une analyse de rentabilisation pour la phase 2 de l'Initiative de recouvrement intégré des recettes.
Recherche sur les indicateurs économiques		
Élaborer une méthode de recherche et mener une étude.	En cours	En 2009-2010, des progrès ont été réalisés en ce qui concerne les discussions préliminaires et l'établissement préliminaire de la portée. En 2010-2011, nous avons achevé la détermination des indicateurs économiques et avons recueilli des renseignements sur les politiques financières et monétaires du gouvernement qui ont une incidence sur les questions relatives à la gestion des créances.

Annexe D – Adresses URL pour obtenir d'autres renseignements

Sites Web de l'ARC

Accès rapide
Ce qui nous distingue – au service des Canadiens
Charte des droits du contribuable
Conseil de direction
Développement durable
Économie clandestine
Information pour les nouveaux arrivants
Mesurer le fardeau des petites entreprises lié à l'observation
Ministre du Revenu national
Mon dossier
Mon dossier d'entreprise
Nos normes de service
Plaintes liées au service de l'ARC
Programme des divulgations volontaires
Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt
Projet Trident
Rapports annuels au parlement
Recherche scientifique et développement expérimental (RS&DE)
Représenter un client
Résumé du Plan d'entreprise
Services électroniques de l'ARC

Sites Web connexes

Agence des services frontaliers du Canada
Chambre des communes
Citoyenneté et Immigration Canada
Compte d'épargne libre d'impôt
Gouvernement du Canada
Loi d'aide à l'exécution des ordonnances et des ententes familiales
Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre
Loi de l'impôt sur le revenu
Loi sur l'accès à l'information
Loi sur l'accise
Loi sur la protection des renseignements personnels
Ministère des Finances Canada
Ministère de la Justice Canada
Organisation de coopération et de développement économiques
Ombudsman des contribuables
Rapport d'Accenture, Leadership in Customer Service (anglais seulement)
Ressources humaines et Développement des compétences Canada
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
Sénat du Canada

Annexe E – Glossaire

Abri fiscal – Les abris fiscaux sont définis dans la Loi de l'impôt sur le revenu. En termes très généraux, un abri fiscal peut être un arrangement de don ou l'acquisition d'un bien qui est présenté à l'acheteur ou au donateur de façon telle que les avantages fiscaux et les déductions découlant de cet arrangement ou de cette acquisition semblent égaux ou supérieurs au coût net de conclure cet arrangement ou d'acquérir ce bien. De même, un arrangement de don, où le donateur assume une dette à recours limité relativement au don, constitue un abri fiscal. En règle générale, dans le cas d'une dette à recours limité, le remboursement est sans risque pour l'emprunteur.

Accessibilité des demandeurs – Mesure du pourcentage des demandeurs qui accèdent à notre service téléphonique.

Alerte fiscale – L'alerte fiscale est un produit média utilisé par l'ARC lorsqu'elle désire communiquer aux Canadiens des sujets d'importance particulière, habituellement dans un délai serré, qui visent à protéger leurs intérêts et à fournir d'importants renseignements qui pourraient les toucher directement. Cela pourrait comprendre des renseignements sur les abris fiscaux, les investissements, les stratégies fiscales et la fraude ciblant les contribuables.

Annulation – Décision d'annuler une pénalité ou des intérêts qui ont déjà été imposés.

Compensation – Un service offert par l'ARC qui permet de transférer (compensation) des remboursements d'impôt et des crédits pour la TPS/TVH pour les particuliers afin de payer les dettes payables à d'autres programmes des gouvernements fédéral, provinciaux ou territoriaux.

Compte d'épargne libre d'impôt pour particuliers – Depuis le 1er janvier 2009, les résidents canadiens âgés de 18 ans ou plus qui possèdent un numéro d'assurance sociale (NAS) valide peuvent cotiser jusqu'à 5 000 $ annuellement à un compte d'épargne libre d'impôt (CELI).

Contribuable et/ou bénéficiaire de prestations admissible – Se dit d'une personne qui remplit les exigences donnant droit à un service, à un paiement ou à un crédit particulier.

Déclaration des paiements contractuels – Une initiative visant à combattre l'économie clandestine qui exige que toutes les entreprises de construction inscrivent les paiements qu'elles versent aux sous-traitants qui fournissent des services de construction.

Dette fiscale – Impôt et autres revenus pour lesquels l'ARC a établi une cotisation ou une estimation mais qu'elle n'a pas encore recouvrés.

Dettes fiscales liées aux programmes gouvernementaux (dettes non fiscales) – Dettes découlant des programmes administrés par Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC), comme les prêts étudiants du Canada non remboursés, les prestations payées en trop du Régime de pensions du Canada et de l'assurance-emploi, dont l'ARC a la responsabilité du recouvrement au nom de RHDCC.

Différend – Terme générique utilisé pour désigner un différend, une opposition ou un appel présentés au ministre du Revenu national (en ce qui concerne les décisions, les cotisations ou les nouvelles cotisations relatives au Régime de pensions du Canada ou à l'assurance-emploi), par un contribuable ou un prestataire ou en son nom, quant à une décision prise par l'ARC.

Différends réglés – Désigne les différends liés aux appels pour lesquels un examen administratif impartial a été effectué.

Dispositions d'allègement pour les contribuables – Mesures législatives adoptées au début des années 1990 pour accorder un allègement (p. ex., renonciation aux intérêts et pénalités) aux contribuables dans certaines circonstances indépendantes de leur volonté.

Dossier non traitable – Dossier qui est en attente d'une décision de la cour, dossier similaire qui est en attente, dossier qui est en attente d'une opinion d'un bureau des Appels à l'Administration centrale ou (dans le cas des

questions touchant le RPC/AE et les questions fiscales) dossier qui a été renvoyé à un groupe spécialisé concernant le RPC/AE devant fournir une opinion.

Droit – Montant dû à une personne qui y a droit pour une période donnée.

Économie clandestine – Activité économique qui n'est ni déclarée ni consignée.

Équivalent temps plein – Une unité utilisée pour mesurer une période aux fins des coûts de l'emploi dans un budget de fonctionnement. Elle comprend la durée accessoire nécessairement utilisée pour les congés annuels, la formation, etc.

Exécution – Mesures prises par l'ARC pour relever les cas d'inobservation et y remédier.

Indicateur – La qualification ou la quantification d'une caractéristique mesurée dans le but d'évaluer l'étendue selon laquelle un résultat escompté est atteint. Il s'agit d'un moyen de savoir si nous avons atteint le résultat souhaité.

Incidence fiscale – L'impôt supplémentaire déterminé au moyen d'activités d'observation. Il comprend les impôts fédéral et provincial (excluant le Québec), les remboursements d'impôt fédéral compensés ou les pénalités et les intérêts réduits ainsi que la valeur actualisée des impôts futurs cotisables.

Norme de service – Énoncé public sur le niveau de rendement auquel les citoyens peuvent raisonnablement s'attendre de l'ARC dans des circonstances normales.

Observation – Respect de la loi. L'observation totale des lois fiscales comprend la production de déclarations, l'inscription, le versement et la déclaration relativement aux impôts et aux prestations de façon volontaire, exacte et ponctuelle.

Petites et moyennes entreprises – Petites entreprises : Particuliers qui sont en affaires, fiducies et sociétés privées ayant des recettes annuelles de moins de 1 million de dollars.

Moyennes entreprises – D'ordinaire, des sociétés ayant des recettes annuelles se situant entre 1 million et 250 millions de dollars, qui comprennent souvent des filiales et des succursales.

Plan d'entreprise – Présente les principaux défis, les orientations et les objectifs de l'ARC sur une période de trois exercices, les stratégies pour atteindre ces objectifs ainsi que les mesures du rendement à utiliser pour mesurer les progrès réalisés.

Programme des divulgations volontaires – Programme qui donne aux contribuables la possibilité de corriger les erreurs et omissions passées et de déclarer à l'ARC leurs obligations fiscales, sans être pénalisés.

Régie – Terme générique désignant les institutions et les processus au moyen desquels une organisation est dirigée ou contrôlée.

Réglé – L'ARC estime qu'une dette fiscale ou non fiscale a été réglée dès que le paiement a été reçu, ou si l'ARC radie la dette.

Rendement – Mesure selon laquelle l'ARC atteint ses résultats à l'aide de ses ressources par rapport à ses résultats escomptés.

Renonciation – Lorsque les pénalités et les intérêts n'ont pas encore été chargés, une décision de ne pas imposer les pénalités ou les intérêts applicables, soit à la demande du contribuable ou sur l'initiative de l'ARC.

Rentrée de fonds – Sommes reçues par l'ARC ou ses mandataires au cours de l'exercice se terminant le 31 mars, dont la majeure partie est déposée au Trésor du gouvernement fédéral. Toute somme qui n'a pas encore été déposée se nomme « encaisse ».

Résultats escomptés – Énoncés, en termes clairs et concrets, des résultats que l'ARC s'attend à réaliser au cours de la période de planification; l'ARC évaluera son rendement par rapport à ces énoncés et en rendra compte.

Résultat stratégique – Ce résultat décrit les activités fondamentales qui font partie du mandat d'une organisation et qui procurent des avantages durables aux Canadiens.

Risque – C'est l'expression de la probabilité d'un événement futur susceptible d'influer sur l'atteinte des objectifs d'une organisation. Le risque est géré par une approche systématique visant à établir le meilleur plan d'action en cas d'incertitude; il s'agit de déterminer, d'évaluer et de comprendre les questions liées au risque, de prendre des mesures pour les résoudre et de communiquer l'information à leur sujet.

Segments de contribuable – Groupes de contribuables qui ont en commun des exigences et des particularités en matière d'observation, des besoins en service, des préférences concernant l'accès à l'information ou à des services, ou des attentes à l'endroit de l'ARC, à titre de particuliers; de petites, moyennes et grandes entreprises, constituées ou non en sociétés; et d'organismes de bienfaisance.

Taux de changement – Le taux de changement est le ratio du nombre de vérifications qui entraînent des changements à l'impôt à payer par rapport aux vérifications totales, exprimé en pourcentage. Un changement signifie que des impôts courants ou futurs font ou feront l'objet d'une nouvelle cotisation ou d'un refus.

Taxe à la consommation – Taxe fédérale perçue au moment de l'achat d'un bien ou d'un service par le consommateur final.

T1 – Déclaration de revenus et de prestations des particuliers

T2 – Déclaration de revenus des sociétés

T3 – Déclaration de revenus des fiducies

T4 – État de la rémunération payée

T5 – Déclaration des revenus de placements

Annexe F – Acronymes et abréviations

Assurance-emploi (AE)

Agence du revenu du Canada (ARC)

Bureau des services fiscaux (BSF)

Bureau du vérificateur général du Canada (BVG)

Conseil de direction (CD)

Compte d'épargne libre d'impôt (CELI)

Crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH)

Cadre de responsabilisation de gestion (CRG)

Cadre de surveillance du Conseil de direction (CSCD)

Demande de prestations automatisée (DPA)

Économie clandestine (EC)

Cadre exécutif (EC)

Équivalent temps plein (ETP)

Gestion des ressources humaines axée sur les compétences (GRHAC)

Intégration du recouvrement des recettes (IRR)

Non disponible (n.d.)

Non-déclarants/non-inscrits (ND/NI)

Numéro d'entreprise (NE)

Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)

Outil d'autoévaluation de l'admissibilité (OAEA)

Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI)

Protocole d'entente (PE)

Plan de l'effectif de l'Agence (PEA)

Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE)

Prestation fiscale pour le revenu du travail (PFRT)

Petites et moyennes entreprises (PME)

Processus de préqualification des candidats (PPC)

Programme de vérification aléatoire (PVA)

Prestation universelle pour la garde d'enfants (PUGE)

Réforme de l'administration de la taxe de vente provinciale (RATVP)

Régime enregistré d'épargne-retraite (REER)

Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC)

Régime de pensions du Canada (RPC)

Recherche scientifique et développement expérimental (RS&DE)

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT)

Sans objet (S.O.)

Technologie de l'information (TI)

Taxe sur les produits et services (TPS)

Taxe de vente harmonisée (TVH)

ÉTATS FINANCIERS

Déclaration de responsabilité de la direction englobant le contrôle interne en matière de rapports financiers 125

Agence du revenu du Canada États financiers vérifiés – Activités de l'Agence 127

Discussion et analyse des états financiers – Activités de l'Agence 146

Agence du revenu du Canada États financiers vérifiés – Activités administrées 151

Discussion et analyse des états financiers – Activités administrées 169

Annexe à la Déclaration de responsabilité de la direction englobant le contrôle interne en matière de rapports financiers (non-vérifiée) 175

Agence du revenu du Canada – Information financière supplémentaire non vérifiée .. 187

Renseignements sur le rendement financier – Crédits parlementaires 189

Tableaux sur le rendement financier 191

Déclaration de responsabilité de la direction englobant le contrôle interne en matière de rapports financiers

Nous avons préparé les états financiers ci-joints de l'Agence du revenu du Canada conformément aux principes comptables utilisés pour préparer les états financiers du gouvernement du Canada. Les principales conventions comptables sont énoncées à la note 2 complémentaire aux états financiers. Certains renseignements présentés dans les états financiers, comme les comptes de régularisation et la provision pour créances douteuses, sont fondés sur les meilleures estimations et le jugement de la direction, compte tenu de l'importance relative. La direction de l'Agence est chargée d'assurer l'intégrité et l'objectivité des données présentées dans les présents états financiers. Les renseignements financiers soumis aux *Comptes publics du Canada* et inclus dans le rapport annuel de l'Agence concordent avec les présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses obligations en matière de la comptabilité et de l'établissement de rapports, la direction tient des comptes pour l'enregistrement des opérations financières de l'Agence. La direction exploite aussi des systèmes de gestion financière et un système efficace de contrôle interne en matière de rapports financiers (CIRF) qui tiennent compte des coûts, des avantages et des risques. Ces systèmes sont conçus pour donner une assurance raisonnable que les opérations respectent les autorisations du Parlement et des autres parties telles que les provinces et les territoires, qu'elles sont effectuées en conformité avec les règlements et la *Loi sur la gestion des finances publiques*, et qu'elles sont enregistrées de manière à rendre compte de l'utilisation des fonds et à assurer la protection des actifs.

Les systèmes de gestion financière et de contrôle interne sont appuyés par des programmes de vérification interne. L'Agence veille également à l'objectivité et à l'intégrité des données de ses états financiers par la sélection soignée, la formation et le perfectionnement d'employés qualifiés, au moyen de dispositions organisationnelles assurant une répartition appropriée des responsabilités et de programmes de communication visant à assurer la compréhension des règlements, des politiques, des normes et des responsabilités de gestion dans toute l'organisation ainsi que d'une évaluation annuelle de l'efficacité de son système de CIRF. Une évaluation pour l'année financière s'étant terminé le 31 mars 2011 a été effectué conformément à la Politique sur le contrôle interne et les résultats ainsi que les plans d'action sont résumés en annexe.

Le système de CIRF vise à atténuer les risques jusqu'à un niveau raisonnable fondé sur un processus continu afin d'identifier les principaux risques, d'évaluer l'efficacité des contrôles clés connexes et d'effectuer des ajustements nécessaires. L'efficacité et le caractère adéquat de la gestion financière de l'Agence et de son système de contrôle interne sont examinés par le personnel de la vérification interne, qui effectue des vérifications périodiques de divers secteurs des opérations de l'Agence et par le Conseil de direction qui est chargé de s'assurer que la direction s'acquitte de ses obligations en matière d'établissement de rapports financiers et de contrôle interne et exerce ses responsabilités par l'intermédiaire du comité de la vérification du Conseil de direction. Afin d'assurer l'objectivité et l'impartialité, les présents états financiers ont été examinés par le comité de la vérification et approuvés par le Conseil de direction. Le comité de la vérification est indépendant de la direction et tient régulièrement des réunions avec cette dernière, ainsi qu'avec des vérificateurs internes et le vérificateur général du Canada. Les vérificateurs ont un accès complet et libre au comité de la vérification.

Le vérificateur général du Canada effectue des vérifications indépendantes et exprime des opinions distinctes sur les états financiers ci-joints, qui ne comprennent pas une opinion du vérificateur sur l'évaluation annuelle de l'efficacité des contrôles internes de l'Agence en matière de rapports financiers.

Approuvé par :

Linda Lizotte-MacPherson
Commissaire et première dirigeante

Filipe Dinis
Administrateur supérieur des affaires financières et sous-commissaire, Finances et administration

Ottawa (Ontario)
Le 30 août 2011

Agence du revenu du Canada
États financiers vérifiés – Activités de l'Agence

Auditor General of Canada
Vérificateur général du Canada

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Au Conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada et à la ministre du Revenu national

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Agence du revenu du Canada (activités de l'Agence), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2011, et l'état des résultats, l'état de l'avoir du Canada et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Agence du revenu du Canada (activités de l'Agence) au 31 mars 2011, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Le vérificateur général du Canada par intérim,

John Wiersema, FCA
Le 30 août 2011
Ottawa, Canada

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE - ACTIVITÉS DE L'AGENCE

31 mars
(en milliers de dollars)

	2011	2010
ACTIF		
Actifs financiers		
Encaisse	84	93
Somme à recevoir du Trésor	223 385	181 212
Créances et avances (note 4)	7 737	43 174
	231 206	224 479
Actifs non financiers		
Charges payées d'avance	21 940	17 299
Immobilisations (note 5)	539 471	530 425
	561 411	547 724
TOTAL	**792 617**	**772 203**
PASSIF		
Salaires à payer	56 568	49 785
Créditeurs et charges à payer (note 6)	181 411	180 894
Obligations au titre d'immobilisations louées (note 7)	13 304	14 732
Congés annuels et compensatoires	180 775	176 953
Indemnités de départ (note 8c)	633 270	554 363
Autres passifs	2 675	2 924
	1 068 003	979 651
AVOIR DU CANADA	(275 386)	(207 448)
TOTAL	**792 617**	**772 203**

Passif éventuel (note 13), obligations contractuelles (note 14) et indicateur de la dette nette (note 15)
Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Approuvé par :

La commissaire et première dirigeante,

L. Lizotte-MacPherson.

Linda Lizotte-MacPherson

Présidente du Conseil de direction,

Susan J. McArthur

État des résultats - Activités de l'Agence

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2011 Résultats prévus	2011	2010
CHARGES (note 9)			
Services internes	1 183 933	1 251 966	1 214 854
Observation en matière de déclaration	1 121 583	1 137 163	1 106 812
Cotisations des déclarations et traitement des paiements	720 670	757 952	743 713
Comptes débiteurs et observation en matière de production des déclarations	657 412	670 867	653 374
Aide aux contribuables et aux entreprises	363 309	399 473	374 908
Appels	222 005	232 511	217 841
Programmes de prestations	131 891	152 835	127 091
Ombudsman des contribuables	3 872	2 813	2 728
TOTAL DES CHARGES	4 404 675	4 605 580	4 441 321
REVENUS NON FISCAUX (note 10)			
Services internes	260 314	239 788	224 736
Observation en matière de déclaration	22 130	23 456	14 679
Cotisations des déclarations et traitement des paiements	74 271	77 007	92 934
Comptes débiteurs et observation en matière de production des déclarations	138 335	158 668	155 506
Aide aux contribuables et aux entreprises	54 181	57 873	57 274
Appels	19 302	19 747	19 775
Programmes de prestations	3 612	33 738	4 517
TOTAL DES REVENUS NON FISCAUX	572 145	610 277	569 421
COÛT D'EXPLOITATION NET	**3 832 530**	**3 995 303**	**3 871 900**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

État de l'avoir du Canada - Activités de l'Agence

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2011	2010
Avoir du Canada, début de l'exercice	(207 448)	(313 284)
Coût d'exploitation net	(3 995 303)	(3 871 900)
Encaisse nette fournie par le gouvernement	3 623 703	3 827 331
Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement (note 11)	261 489	269 188
Variation de la somme à recevoir du Trésor	42 173	(118 783)
AVOIR DU CANADA, FIN DE L'EXERCICE	**(275 386)**	**(207 448)**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

État des flux de trésorerie - Activités de l'Agence

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2011	2010
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Coût d'exploitation net	3 995 303	3 871 900
Éléments hors trésorerie		
Amortissement des immobilisations (note 5)	(94 564)	(86 838)
Perte nette sur la cession et la radiation d'immobilisations	(6 427)	(10 245)
Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement (note 11)	(261 489)	(269 188)
Variation des actifs financiers autres que la somme à recevoir du Trésor	(35 446)	35 485
Variation des charges payées d'avance	4 641	(2 034)
Variation du passif autre que les obligations au titre d'immobilisations louées	(89 780)	151 729
FONDS UTILISÉS PAR LES ACTIVITÉS D'EXPLOITATION	3 512 238	3 690 809
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisition d'immobilisations financées par des crédits de l'exercice courant (note 3 (b))	101 093	127 404
Acquisition d'immobilisations non financées par des crédits de l'exercice courant	9 258	10 584
Produit de la cession d'immobilisations	(314)	(296)
FONDS UTILISÉS PAR LES ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENTS EN IMMOBILISATIONS	110 037	137 692
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Augmentation des obligations au titre d'immobilisations louées	(5 503)	(5 363)
Paiement des obligations au titre d'immobilisations louées	6 931	4 193
FONDS UTILISÉS (PROVENANT) DES ACTIVITÉS DE FINANCEMENT	1 428	(1 170)
ENCAISSE NETTE FOURNIE PAR LE GOUVERNEMENT DU CANADA	**3 623 703**	**3 827 331**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Notes complémentaires aux états financiers

1. Pouvoirs et objectifs

L'Agence du revenu du Canada ("l'Agence") est mandataire de Sa Majesté du chef du Canada en vertu de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*. L'Agence est un établissement public figurant à l'annexe II de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et rend compte au Parlement par l'intermédiaire de la ministre du Revenu national.

Le mandat de l'Agence consiste à appuyer l'administration et l'application des lois fiscales, ainsi que d'autres lois connexes. L'Agence fournit appui, conseils et services, comme suit :

(a) appui à l'administration et à l'application des lois et règlements relatifs aux programmes;

(b) mise en œuvre de toute entente conclue entre elle ou le gouvernement fédéral et le gouvernement d'une province, territoire ou d'un organisme public remplissant des fonctions gouvernementales au Canada et portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'une taxe, d'un impôt ou d'un programme;

(c) mise en œuvre de toute entente ou tout accord conclu entre elle et un ministère ou organisme fédéral portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'un programme;

(d) mise en œuvre de toute entente conclue entre le gouvernement fédéral et des gouvernements des Premières nations portant sur l'administration d'une taxe ou d'un impôt.

L'Agence perçoit des revenus, y compris l'impôt sur le revenu, les taxes de vente et les cotisations d'assurance-emploi (AE), administre des lois fiscales, exécute certains programmes de prestations sociales pour les Canadiens pour le compte du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations et perçoit des montants pour d'autres groupes ou organismes, incluant les cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC). Elle est responsable d'administrer et d'appliquer les lois ou parties de lois suivantes : la *Loi sur le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien*, la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants*, la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*, l'article 2 de la *Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie*, la *Loi sur l'accise*, la *Loi sur la taxe d'accise* (y compris la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente harmonisée (TVH) à l'exception de la TPS/TVH sur les marchandises importées), la *Loi de 2001 sur l'accise*, la *Loi de l'impôt sur le revenu*, la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*, la *Loi sur la prestation universelle pour la garde d'enfants* et d'autres lois, y compris diverses lois provinciales.

Dans l'exécution de sa mission, l'Agence opère dans les activités de programmes suivants :

(a) Services internes : fournit des services internes à travers l'Agence, tels que la gestion des ressources humaines, la gestion financière, les technologies de l'information, pour répondre aux besoins des programmes et d'autres obligations organisationnelles;

(b) Observation en matière de déclaration : vérifie la divulgation complète et exacte faite par les contribuables au sujet de tous les renseignements nécessaires à l'établissement de leurs obligations fiscales;

(c) Cotisations des déclarations et traitement des paiements : traite et valide les déclarations des contribuables; enregistre, établit et tient à jour les comptes des contribuables; reçoit les paiements;

(d) Comptes débiteurs et observation en matière de production de déclaration : détermine et traite l'inobservation des exigences en matière d'enregistrement, de production et de remises des lois administrées par l'Agence;

(e) Aide aux contribuables et aux entreprises : aide les contribuables à respecter leurs obligations en vertu du régime d'autocotisation;

(f) Appels : fournit un processus de règlement des différends aux contribuables qui s'opposent aux décisions de l'Agence;

(g) Programmes de prestations : fournit aux Canadiens des prestations calculées en fonction du revenu et d'autres services au nom du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux (sauf le Québec) et des territoires;

(h) Ombudsman des contribuables : traite les demandes de révision faites par les contribuables et les prestataires relativement aux questions de service.

2. Sommaire des principales conventions comptables

Aux fins des rapports financiers, les activités de l'Agence ont été réparties en deux jeux d'états financiers : les activités de l'Agence et les activités administrées. Les états financiers - Activités de l'Agence comprennent les revenus et les charges d'exploitation gérés par l'Agence et qui servent à la gestion de l'organisation. Les états financiers - Activités administrées comprennent les revenus et les charges gérés pour des tiers, tels le gouvernement fédéral, une province, un territoire ou tout autre groupe ou organisme. La séparation des activités de l'Agence et des activités administrées a pour but de faciliter, entre autres, l'évaluation du rendement de l'Agence sur le plan administratif dans l'exécution de son mandat.

Aux termes de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, les états financiers - Activités de l'Agence ont été préparés en conformité avec des principes comptables compatibles avec ceux utilisés dans l'établissement des états financiers du gouvernement du Canada. Ces principes comptables s'appuient sur les principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur public, à l'exception de l'information divulguée à la note 15 - Indicateur de la dette nette. Voici un sommaire des principales conventions comptables :

(a) Crédits parlementaires

L'Agence est financée par le gouvernement du Canada sous forme de crédits parlementaires. La comptabilisation des crédits consentis à l'Agence ne correspond pas à la présentation établie selon les principes comptables généralement reconnus du Canada, les crédits étant fondés dans une large mesure sur les besoins de trésorerie. Ainsi, les éléments comptabilisés dans l'état de la situation financière et l'état des résultats ne sont pas nécessairement les mêmes que ceux fournis par les crédits parlementaires. La note 3 b) fournit un rapprochement général entre les deux méthodes de comptabilité. Les montants des résultats prévus inclus dans l'état des résultats correspondent aux montants rapportés dans les états financiers prospectifs intégrés au rapport sur les plans et les priorités de 2010-2011.

(b) Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada

L'Agence utilise le Trésor pour cadre de fonctionnement. Le Trésor est administré par le receveur général du Canada. Toutes les entrées de fonds sont déposées au Trésor et toutes les sorties de fonds sont faites à même le Trésor. L'encaisse nette fournie par le gouvernement correspond à l'écart entre toutes les entrées et les sorties de fonds, incluant les opérations inter-organismes et interministérielles.

(c) Constatation des charges

Les charges sont enregistrées lors de la réception des biens et/ou lorsque les services sont rendus.

(d) Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement

Les charges comprennent les valeurs estimatives des services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement.

(e) Constatation des revenus

Les revenus non fiscaux sont constatés lorsque les services sont rendus par l'Agence.

(f) Somme à recevoir du Trésor

La somme à recevoir du Trésor découle d'un écart temporaire entre le moment où une opération affecte les autorisations de l'Agence et le moment où elle est traitée par le Trésor. Elle correspond au montant net de l'encaisse que l'Agence a le droit de prélever du Trésor sans autre autorisation.

(g) Créances et avances

Les créances et avances sont présentés au moindre du coût ou de la valeur nette de réalisation. Une provision pour créances douteuses est établie pour les débiteurs dont le recouvrement est incertain.

(h) Immobilisations

Les frais de 10 000 $ et plus engagés par l'Agence pour l'achat ou le développement des immobilisations sont inscrits à l'actif et amortis en fonction de la vie utile des biens. Les éléments semblables dont le coût est inférieur à 10 000 $ sont passés en charges.

Les immobilisations sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire sur leur durée de vie utile estimative, comme suit :

Catégorie d'actifs	Durée de vie utile
Matériel, outillage et ameublement	10 ans
Logiciels développés à l'interne	5-10 ans
Véhicules et autres moyens de transport	5 ans
Matériel lié aux technologies de l'information	5 ans
Logiciels commerciaux	3 ans
Immobilisations louées	Durée des baux

Les immobilisations en cours de construction ou en développement ne sont pas amorties jusqu'au moment où elles sont achevées et mises en service.

(i) Congés annuels et compensatoires

Les congés annuels et compensatoires sont passés en charge au fur et à mesure que les employés en acquièrent le droit en vertu de leurs conditions d'emploi respectives. Le passif au titre des congés annuels et compensatoires est calculé en fonction des niveaux de rémunération en vigueur à la fin de l'exercice, pour tous les crédits de congés annuels et compensatoires non utilisés accumulés par les employés.

(j) Avantages sociaux futurs

(i) Régime de retraite

Tous les employés admissibles participent au Régime de retraite de la fonction publique administré par le gouvernement du Canada. Les cotisations versées à titre d'employeur représentent le coût complet pour l'Agence. Ces montants sont équivalents à un multiple des cotisations versées par les employés et pourraient changer au fil du temps selon la situation financière du Régime. Les cotisations de l'Agence sont imputées à l'exercice au cours duquel les services sont rendus et représentent l'ensemble de ses obligations en matière de prestations de retraite. En vertu des dispositions en vigueur, l'Agence n'est pas tenue de verser des cotisations au titre des insuffisances actuarielles du Régime de retraite de la fonction publique.

(ii) Régime de soins de santé et de soins dentaires

L'Agence participe au régime d'avantages sociaux (santé et dentaire) qui est parrainé par le gouvernement du Canada. Les employés ont droit à des avantages sociaux liés aux soins de santé et dentaires, tel que prévu dans les conventions collectives et les conditions d'emploi. Les cotisations de l'Agence au régime, qui sont fournies gratuitement par le Secrétariat du Conseil du Trésor, sont enregistrées au coût et sont incluses dans les charges liées au personnel dans l'exercice où elles sont engagées. Elles représentent l'obligation totale de l'Agence à l'endroit de ce régime. Les dispositions législatives en vigueur ne requièrent pas que l'Agence verse des cotisations pour tout passif non capitalisé relié à ce régime.

(iii) Indemnités de départ

Les employés ont droit à des indemnités de départ tel que le prévoient les conventions collectives et les conditions d'emploi. Ces indemnités constituent pour l'Agence une obligation dont le règlement entraînera des paiements au cours des prochains exercices. Le coût de ces indemnités est imputé aux résultats de l'exercice au cours duquel les services sont rendus par les employés pour les gagner. L'obligation relative aux indemnités de départ des employés de l'Agence est établie à partir des résultats de l'évaluation actuarielle de l'Agence.

(k) Passif éventuel

Le passif éventuel est une obligation potentielle qui peut devenir une obligation réelle advenant la réalisation ou non d'un ou plusieurs événements futurs. S'il est probable que l'événement futur surviendra ou non, et qu'une estimation raisonnable de la perte peut être établie, un passif estimatif et une charge sont enregistrés. Si la probabilité de l'événement ne peut être déterminée, la meilleure estimation de l'Agence est divulguée comme éventualité dans les notes complémentaires aux états financiers.

(l) Incertitude relative à la mesure

L'établissement des présents états financiers préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus pour le secteur public exige de la direction qu'elle fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants des actifs, des passifs, des revenus, des charges et des divulgations connexes déclarés dans les états financiers. Au moment de la préparation des présents états financiers, la direction considère que les estimations et les hypothèses sont raisonnables. Les indemnités de départ, le passif éventuel, la durée de vie utile des immobilisations, les services reçus gratuitement et la provision pour créances douteuses sont les principaux éléments pour lesquels des estimations sont faites. Les résultats réels

pourraient différer de manière significative des estimations et hypothèses actuelles. Ces estimations sont revues régulièrement et lorsqu'il devient nécessaire de les corriger, les ajustements sont inscrits dans les états financiers de l'exercice au cours duquel ils deviennent connus.

3. Crédits parlementaires

L'Agence reçoit la plus grande partie de son financement sous forme de crédits parlementaires annuels. Les éléments constatés dans l'état de la situation financière et dans l'état des résultats d'un exercice peuvent être financés au moyen de crédits parlementaires qui ont été autorisés dans des exercices précédents, l'exercice courant ou qui le seront dans des exercices futurs. En conséquence, le coût d'exploitation net de l'Agence, pour l'exercice, diffère selon qu'il est présenté selon la méthode du financement par le gouvernement ou selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les tableaux qui suivent présentent le rapprochement des écarts.

(a) Rapprochement des crédits fournis par le Parlement et ceux utilisés

	2011	2010
	(en milliers de dollars)	
Crédits parlementaires fournis :		
Crédit 1 – Dépenses de fonctionnement de l'ARC	3 297 040	3 477 046
Crédit 5 – Dépenses en capital de l'ARC[1]	141 243	-
Montants réutilisables en vertu de l'article 60(2) de la *Loi sur l'Agence du Revenu du Canada*	245 118	213,920
Utilisation du produit de la vente de biens excédentaires de l'État	196	111
Charges législatives		
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	466 012	469 401
Paiements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*[2]	220 735	205 545
Versements d'allocations spéciales pour enfants[2]	222 438	215 264
Autres[2]	3 932	4 873
	4 596 714	4 586 160
Moins :		
Crédits disponibles pour l'emploi dans les exercices ultérieurs[3] :		
Fonctionnement	(126 260)	(150 326)
Capital[1]	(51 747)	-
Crédits annulés - Fonctionnement[3]	(140)	(29 287)
Charges liées aux activités administrées[2]	(443 182)	(421 337)
	(621 329)	(600 950)
Total des crédits parlementaires utilisés	**3 975 385**	**3 985 210**

1 Tel que requis par le Secrétariat du Conseil du Trésor, l'ARC présente un crédit séparé pour les dépenses en capital pour la première fois en 2010-2011. Dans les années antérieures, les dépenses en capital étaient incluses dans le crédit pour les dépenses de fonctionnement.

2 Conformément à la répartition des activités dans les états financiers comme décrite à la note 2, l'allocation pour frais de chauffage allouée à titre gracieux, qui a été autorisée en vertu du crédit 1 - Dépenses de fonctionnement de l'ARC, ainsi que les paiements en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*, les versements d'allocations spéciales pour enfants et la prestation liée au coût de l'énergie, sont présentés sous la rubrique des charges administrées au nom du gouvernement fédéral dans l'état des charges et recouvrements administrés des états financiers - Activités administrées de l'Agence.

3 En vertu de l'alinéa 60(1) de la *Loi sur l'Agence du Revenu du Canada*, la partie non utilisée à la fin d'un exercice des crédits consentis par le Parlement à l'usage de l'Agence est annulée à la fin de l'exercice suivant.

(b) Rapprochement du coût d'exploitation net et des crédits parlementaires utilisés

	2011	2010
	(en milliers de dollars)	
Coût d'exploitation net	3 995 303	3 871 900
Charges n'exigeant pas l'utilisation de crédits de l'exercice en cours :		
Amortissement des immobilisations (note 5)	(94 564)	(86 838)
Ajustement aux charges à payer des exercices antérieurs	6 021	3 243
Perte sur la cession ou radiation d'immobilisations	(6 699)	(10 432)
Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement (note 11)	(261 489)	(269 188)
Autres	10 506	5 938
	(346 225)	(357 277)
Variation des actifs non financiers financés par les crédits de l'exercice en cours :		
Acquisitions d'immobilisations	101 093	127 404
Variation des charges payées d'avance	4 641	(2 034)
	105 734	125 370
Variation des besoins de financement futurs :		
Indemnités de départ	(78 907)	65 483
Salaires, congés annuels et compensatoires	(3 822)	11 154
	(82 729)	76 637
Revenus non fiscaux non affectés au crédit 1 (note 10):		
Revenus non fiscaux réutilisables	243 632	212 904
Revenus non fiscaux non réutilisables	59 670	55 676
	303 302	268 580
Total des crédits parlementaires utilisés	**3 975 385**	**3 985 210**

4. Créances et avances

	2011	2010
	(en milliers de dollars)	
Créances - apparentés	3 056	37 861
Créances - tiers	813	1 144
Avances aux employés	1 717	1 872
Trop payés - salaires	3 025	3 075
	8 611	43 952
Moins : provision pour créances douteuses	(874)	(778)
Total	**7 737**	**43 174**

5. Immobilisations

Catégorie d'immobilisations	Coût			
	Solde d'ouverture	Acquisitions	Cessions et ajustements	Solde de fermeture
	(en milliers de dollars)			
Matériel, outillage et ameublement	14 004	4 540	6 208	12 336
Logiciels (commerciaux, développés et/ou en développement à l'interne)	651 259	83 284	19 363	715 180
Véhicules et autres moyens de transport	2 591	237	523	2 305
Matériel lié aux technologies de l'information, incluant les immobilisations louées (note 7)	205 231	22 290	11 874	215 647
Total	**873 085**	**110 351**	**37 968**	**945 468**

Catégorie d'immobilisations	Amortissement cumulé			
	Solde d'ouverture	Amortissement	Cessions et ajustements	Solde de fermeture
	(en milliers de dollars)			
Matériel, outillage et ameublement	9 571	793	5 352	5 012
Logiciels (commerciaux, développés et/ou en développement à l'interne)	222 951	59 664	13 662	268 953
Véhicules et autres moyens de transport	1 662	341	490	1 513
Matériel lié aux technologies de l'information, incluant les immobilisations louées (note 7)	108 476	33 766	11 723	130 519
Total	**342 660**	**94 564**	**31 227**	**405 997**

Catégorie d'immobilisations	Valeur comptable nette – 2011	Valeur comptable nette – 2010
	(en milliers de dollars)	
Matériel, outillage et ameublement	7 324	4 433
Logiciels (commerciaux, développés et/ou en développement à l'interne)	446 227	428 308
Véhicules et autres moyens de transport	792	929
Matériel lié aux technologies de l'information, incluant les immobilisations louées (note 7)	85 128	96 755
Total	**539 471**	**530 425**

Le coût des logiciels en développement, qui n'est pas amorti, s'élève à 154 329 914 $ au 31 mars 2011 (227 841 892 $ au 31 mars 2010).

6. Créditeurs et charges à payer

	2011	2010
	(en milliers de dollars)	
Créditeurs et charges à payer - apparentés	60 803	68 587
Créditeurs et charges à payer - tiers	120 608	112 307
	181 411	**180 894**

7. Obligations au titre d'immobilisations louées

L'Agence a mis sous contrats de location du matériel lié aux technologies de l'information dont la valeur s'élève à 26 240 713 $ et dont l'amortissement cumulé s'élève à 12 499 900 $ au 31 mars 2011 (20 737 435 $ et 5 770 101 $ respectivement au 31 mars 2010). Ces contrats de location viennent à échéance le 30 septembre 2012. Les obligations pour les exercices à venir incluent :

	2011	2010
	(en milliers de dollars)	
2010-2011	-	6 109
2011-2012	9 039	6 109
2012-2013	4 520	3 055
Total des versements futurs minimaux de location	13 559	15 273
Moins : intérêts théoriques (1,52 % à 3,32 %)	255	541
Solde des obligations au titre d'immobilisations louées	**13 304**	**14 732**

8. Avantages sociaux futurs

(a) Régime de retraite

L'Agence et tous les employés admissibles cotisent au Régime de retraite de la fonction publique dont le promoteur est le gouvernement du Canada. Les prestations de retraite s'accumulent pour une période maximale de 35 années, à un taux de deux pour cent par année de service ouvrant droit à la retraite, multiplié par la moyenne du salaire des cinq meilleures années de service consécutives. Les prestations sont intégrées aux prestations du Régime de pensions du Canada et du Régime des rentes du Québec et sont indexées selon la hausse de l'indice des prix à la consommation.

Les cotisations de l'Agence et des employés au Régime de retraite de la fonction publique au cours de l'exercice se sont élevées à :

	2011	2010
	(en milliers de dollars)	
Cotisations patronales	327 140	338 907
Cotisations salariales	164 802	163 419

La responsabilité de l'Agence envers le Régime est limitée à ses cotisations. Les surplus ou déficits actuariels sont enregistrés dans les états financiers du gouvernement du Canada.

(b) Régimes de soins de santé et de soins dentaires

L'Agence et tous les employés admissibles cotisent au Régime de soins de santé de la fonction publique et au Régime de soins dentaires de la fonction publique dont le promoteur est le gouvernement du Canada.

La responsabilité de l'Agence envers ces régimes est limitée à ses cotisations. Les surplus ou déficits actuariels sont enregistrés dans les états financiers du gouvernement du Canada.

(c) Indemnités de départ

L'Agence paie des indemnités de départ à ses employés fondées sur l'admissibilité, les années de service et le salaire en fin d'emploi. Ce régime étant sans capitalisation, il ne détient aucun actif et présente un déficit égal à l'obligation au titre des indemnités constituées. Les indemnités seront payées à même les crédits parlementaires futurs. Au 31 mars, les informations utiles à l'égard de ces indemnités de départ sont les suivantes :

	2011	2010
	(en milliers de dollars)	
Indemnités de départ au début de l'exercice	554 363	619 846
Coût de l'exercice	125 687	(25 071)
Indemnités versées au cours de l'exercice	(46 780)	(40 412)
Indemnités de départ à la fin de l'exercice	**633 270**	**554 363**

9. Information sectorielle - Charges

Le tableau ci-dessous présente les charges par activité de programme et catégorie tel que décrit à la note 1 des états financiers.

	Services internes	Observation en matière de déclaration	Cotisations des déclarations et traitement des paiements	Comptes débiteurs et observation en matière de production des déclarations	Aide aux contribuables et aux entreprises	Appels	Programmes de prestations	Ombudsman des contribuables	2011	2010
Personnel :									(en milliers de dollars)	
Salaires	558 520	673 207	318 454	384 911	226 750	86 106	82 282	1 584	2 331 814	2 301 210
Autres avantages et indemnités (incluant les avantages sociaux tels que décrits dans la note 8)	248 606	317 430	142 465	187 468	111 157	40 781	28 845	765	1 077 517	929 087
	807 126	990 637	460 919	572 379	337 907	126 887	111 127	2 349	3 409 331	3 230 297
Locaux	83 774	85 376	39 830	57, 743	40 685	9 975	9 836	194	327 413	331 587
Services professionnels et d'affaires	73 945	16 365	4 081	15 138	5 688	87 476	1 585	35	204 313	210 024
Transports et communications	74 668	21 382	62 615	14 704	5 302	1 400	14 709	81	194 861	197 804
Frais d'administration de la taxe de vente fédérale par la province de Québec	-	-	142 179	-	-	-	-	-	142 179	148 437
Services de réparation et d'entretien	93 421	159	440	802	27	-	-	-	94 849	71 087
Amortissement des immobilisations (note 5)	52 049	6 595	28 754	1 157	2 572	1 195	2 194	48	94 564	86 838
Achats de matériel	29 183	6 338	4 529	3 608	1 183	576	390	14	45 821	56 195
Autres services et charges	6 489	6 176	3 060	3 190	4 349	4 368	12 242	22	39 896	39 042
Fournitures et approvisionnements	13 394	3 048	10 324	1 730	1 147	468	414	32	30 557	37 067
Services de publicité, d'information et d'imprimerie	9 857	130	96	-	355	36	269	32	10 775	17 756
Perte sur la cession et la radiation d'immobilisations	5 952	59	620	50	9	4	4	1	6 699	10 432
Location de matériel	2 108	898	505	366	249	126	65	5	4 322	4 755
Total	**1 251 96 6**	**1 137 163**	**757 952**	**670 867**	**399 473**	**232 511**	**152 835**	**2 813**	**4 605 580**	**4 441 321**

10. Information sectorielle - Revenus non fiscaux

Le tableau ci-dessous présente les revenus non fiscaux par activité de programme et catégorie tel que décrit à la note 1 des états financiers.

	Services internes	Observation en matière de déclaration	Cotisations des déclarations et traitement des paiements	Comptes débiteurs et observation en matière de production des déclarations	Aide aux contribuables et aux entreprises	Appels	Programmes de prestations	2011	2010
								(en milliers de dollars)	
Revenus non fiscaux affectés au crédit 1 - Dépenses de fonctionnement de l'ARC									
Frais d'administration de la *Loi sur l'assurance-emploi*	45 863	-	11 851	73 491	29 725	10 001	356	171 287	167 067
Frais d'administration du *Régime de pensions du Canada*	37 613	-	16 355	62 284	16 249	3 187	-	135 688	133 774
	83 476	-	28 206	135 775	45 974	13 188	356	306 975	300 841
Revenus non fiscaux réutilisables									
Frais de services	147 923	63	4 272	202	260	-	514	153 234	155 001
Frais d'administration - provinces et territoires	9	18 310	34 880	221	1 223	3 327	30 025	87 995	55 397
Divers revenus réutilisables	147	378	52	-	1 820	-	6	2 403	2 506
	148 079	18 751	39 204	423	3 303	3 327	30 545	243 632	212 904
Revenus non fiscaux non réutilisables									
Recouvrement du coût des avantages sociaux relatif aux revenus non fiscaux affectés au crédit 1 et aux revenus réutilisables	7 253	4 705	9 597	22 470	8 596	2 528	2 837	57 986	53 248
Divers revenus non fiscaux	980	-	-	-	-	704	-	1 684	2 428
	8 233	4 705	9 597	22 470	8 596	3 232	2 837	59 670	55 676
Total	**239 788**	**23 456**	**77 007**	**158 668**	**57 873**	**19 747**	**33 738**	**610 277**	**569 421**

11. Opérations entre apparentés

En vertu du principe de propriété commune, l'Agence est apparentée à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. Les opérations avec les sociétés d'État sont conclues dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales normales s'appliquant aux particuliers et entreprises. Les opérations avec d'autres organismes et ministères du gouvernement sont conclues en utilisant la formule de recouvrement de coûts.

Au cours de l'exercice, l'Agence a reçu gratuitement divers services d'autres organismes et ministères du gouvernement. Les coûts estimatifs des plus importants services reçus gratuitement sont :

	2011	2010
	(en milliers de dollars)	
Cotisations patronales aux régimes de soins de santé et au régime de soins dentaires - Secrétariat du Conseil du Trésor	209 178	209 260
Services juridiques - Justice Canada	45 918	53 518
Services de vérification - Bureau du vérificateur général du Canada	2 409	2 486
Services de la paye - Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	2 333	2 362
Indemnités pour accidents du travail - Ressources humaines et Développement des compétences Canada	1 651	1 562
Total	**261 489**	**269 188**

12. Conseil de direction

Conformément à la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, un Conseil de direction est chargé de la supervision de la structure organisationnelle et de l'administration de l'Agence et de la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses marchés. Les charges de l'exercice liées aux activités du Conseil incluses dans le coût d'exploitation net sont les suivantes :

	2011	2010
	(en milliers de dollars)	
Conseil de direction		
Rémunération	303	403
Frais de voyage	156	176
Services professionnels et autres charges	105	247
	564	826
Autres frais connexes		
Appuie du Secrétariat de l'Agence	707	729
Total	**1 271**	**1 555**

13. Passif éventuel

Dans le cadre de ses activités, l'Agence est la partie défenderesse dans certains litiges en cours ou imminents. La meilleure estimation du montant qui sera versé à l'égard des litiges qui seront probablement perdus est comptabilisée dans les créditeurs et charges à payer. Tous les autres litiges, excluant ceux évalués comme étant improbables d'être perdus, sont considérés comme des passifs éventuels et les montants connexes sont divulgués lorsque le montant de l'éventualité peut être raisonnablement estimé. Au 31 mars 2011, le passif éventuel pour réclamations et litiges en cours ou imminents a été estimé à 52 131 223 $ (27 716 223 $ au 31 mars 2010).

14. Obligations contractuelles

De par leur nature, les activités de l'Agence peuvent donner lieu à des marchés et obligations importants en vertu desquels l'Agence s'engage à effectuer des paiements échelonnés sur plusieurs années, pour la prestation de services et/ou la fourniture de biens. Voici les principales obligations contractuelles, autres que les obligations au titre d'immobilisations louées (note 7), pour lesquelles une estimation raisonnable peut être faite :

	2012	2013	2014	2015	2016 et suivantes	Total
			(en milliers de dollars)			
Contrats de location-exploitation	106	67	42	32	126	373

15. Indicateur de dette nette

La présentation de l'indicateur de la dette nette et d'un état de la variation de la dette nette sont requis par les principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur public.

La dette nette est la différence entre les passifs d'un gouvernement et ses actifs financiers, et vise à fournir une mesure des revenus futurs requis pour payer les transactions et événements passés. Un état de la variation de la dette nette viendrait présenter les changements qui se sont produits sur les éléments tels que les immobilisations et les charges payées d'avance durant la période. Les ministères et agences sont financés par le gouvernement du Canada au moyen de crédits parlementaires et ils effectuent leurs opérations à même le Trésor, qui est administré par le receveur général du Canada. Tous les montants reçus par les ministères et agences sont versés au Trésor et tous les montants déboursés par les ministères et agences sont payés à même le Trésor. Dans ce modèle d'opération du gouvernement, les actifs reflétés dans les états financiers, à l'exception du montant à recevoir du Trésor, ne sont pas disponibles à être utilisés pour acquitter les passifs existants de l'Agence. Les passifs de l'Agence seront acquittés à l'aide de crédits parlementaires futurs et tout autre revenu réutilisable généré par les opérations de l'Agence.

	2011	2010
	(en milliers de dollars)	
PASSIF		
Salaires à payer	56 568	49 785
Créditeurs et charges à payer(note 6)	181 411	180 894
Obligations au titre d'immobilisations louées (note 7)	13 304	14 732
Congés annuels et compensatoires	180 775	176 953
Indemnités de départ (note 8c)	633 270	554 363
Autres passifs	2 675	2 924
Total des passifs financiers	**1 068 003**	**979 651**
Actifs financiers		
Encaisse	84	93
Somme à recevoir du Trésor	223 385	181 212
Créances et avances (note 4)	7 737	43 174
Total des actifs financiers	**231 206**	**224 479**
Indicateur de la dette nette	**836 797**	**755 172**

16. Évènement subséquent

Le 26 août 2011, la province de la Colombie-Britannique a annoncé qu'elle retournerait à la taxe de vente provinciale. L'impact, le cas échéant, sur ces états financiers est inconnu à ce moment.

17. Chiffres correspondants

Certains chiffres correspondants ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation utilisée pour l'exercice courant.

Discussion et analyse des états financiers – Activités de l'Agence

Introduction

Cette section des états financiers contient des renseignements supplémentaires non vérifiés sur les activités de l'Agence, fondés sur une comptabilité d'exercice, tels qu'ils sont inscrits dans les états financiers. Elle fournit également un aperçu de la gestion des risques d'entreprises.

Faits saillants des états financiers

Il y a trois changements importants apportés à l'administration des programmes qui ont influencé les résultats dans les états financiers.

1. Réforme de l'administration de la taxe de vente provinciale

Le 1er juillet 2010, l'ARC a mis en œuvre avec succès la taxe de vente harmonisée (TVH) dans les provinces de l'Ontario et de la Colombie-Britannique. Toutefois, le 26 août 2011, la province de la Colombie-Britannique a annoncé qu'elle retournerait à la taxe de vente provinciale. La période de transition prévue devrait s'échelonner sur un minimum de 18 mois. Au cours de cette période, l'Agence continuera à administrer la TVH en Colombie-Britannique.

L'ARC a reçu un financement de 710 millions de dollars pour 2010-2011 et les années subséquentes (ce qui comprend les cotisations au régime d'avantages sociaux des employés et les frais de locaux) ainsi que l'autorisation de dépenser 21,7 millions de dollars provenant de fonds internes de l'ARC, afin de continuer la mise en œuvre et l'administration de la TVH en Ontario et en Colombie-Britannique. De ce montant, 91,7 millions ont été reçus afin de couvrir les coûts engagés en 2010-2011. Le financement a été utilisé pour améliorer le service offert aux contribuables, développer davantage la capacité de cerner l'inobservation en matière de TVH et y remédier, assurer la transition à l'Agence des employés provinciaux touchés, mettre en œuvre les changements qu'il reste à apporter au système de la TI et administrer la nouvelle marge de manœuvre provinciale liée à la TVH en Ontario et en Colombie-Britannique.

Les améliorations au programme en vue de contrer l'augmentation du risque d'inobservation en matière de TVH et la mise au point des changements nécessaires au système continueront de constituer une priorité pour l'Agence en 2011-2012.

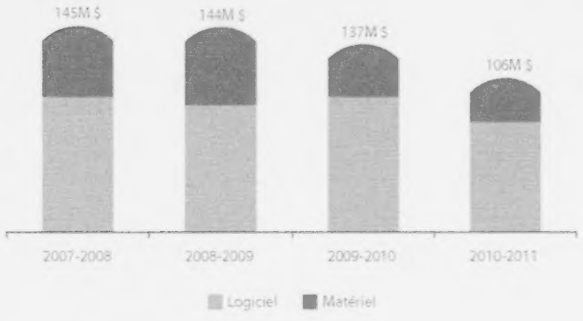
2. Nouvelles autorisations pour les immobilisations

L'ARC a établi un crédit pour les dépenses en capital distinct depuis le 1er avril 2010, c'est-à-dire que les dépenses en immobilisations de l'Agence, à l'exception de certains ajustements de fin d'année, ont été financées au moyen d'une autorisation distincte relative au budget d'immobilisations. Auparavant, les dépenses en capital étaient incluses dans, et financées par, l'autorisation relative au crédit pour frais de fonctionnement.

Au cours de l'exercice financier 2011, le total des dépenses en immobilisation de l'Agence s'établissait à 110,4 millions de dollars. L'Agence a reporté prospectivement un montant de 52 millions de dollars, résultant d'une surestimation des exigences relatives au budget d'immobilisation au moment de la préparation du Budget principal des dépenses, en raison des changements concernant les hypothèses portant sur les conditions des ententes d'approvisionnement. Le solde inutilisé des crédits pour les dépenses en capital sera alloué au financement des acquisitions d'immobilisations de l'exercice 2012.

Tel que indiqué dans le tableau ci-dessous, l'ARC a continué d'investir dans des systèmes de la technologie de l'information (TI) afin d'assurer une exécution de programme moderne et efficace. L'Agence avait plusieurs projets de grande envergure qui ont nécessité des investissements importants dans le développement des systèmes de TI. En combinaison aux acquisitions de matériel de TI, l'Agence a investi 106 millions de dollars en immobilisations reliées aux TI au cours de cet exercice financier. La valeur de ces nouvelles immobilisations a été compensée par l'amortissement de 93,4 millions de dollars en 2010-2011.

Figure 21 Investissements en technologie de l'information dans les immobilisations



3. Effets du budget fédéral de 2010 - Négociations collectives

Dans le cadre du budget fédéral de 2010 et afin d'appuyer sa priorité relative au rétablissement de l'équilibre fiscal, le gouvernement a annoncé un gel des budgets de fonctionnement des ministères et des agences jusqu'en 2012-2013. Par conséquent, il n'y a eu aucune augmentation du financement alloué aux organismes pour les augmentations de salaire.

Au cours de l'exercice 2010-2011, l'Agence a géré ces contraintes opérationnelles de manière décentralisée en demandant à chacun des gestionnaires de budget d'en absorber les conséquences dans les budgets existants. L'insuffisance de fonds d'environ 13 millions de dollars comprenait principalement les augmentations économiques liées aux conventions collectives de l'Alliance de la fonction publique du Canada (AFPC) et de l'Institut professionnel de la fonction publique du Canada (IPFPC), ainsi que les augmentations de salaire destinées aux groupes des Ressources humaines (RH) et Executive/Cadre (EC).

Étant donné l'ampleur des contraintes relatives aux augmentations des coûts liés aux traitements et aux salaires qui ne seront pas compensées au cours des prochaines années, l'Agence a entrepris un examen de la restructuration des dépenses de certains programmes en vue de déterminer des sources de financement éventuelles. La réduction des dépenses sera principalement réalisée au moyen d'économies liées à l'administration et aux programmes.

Analyse du coût d'exploitation net

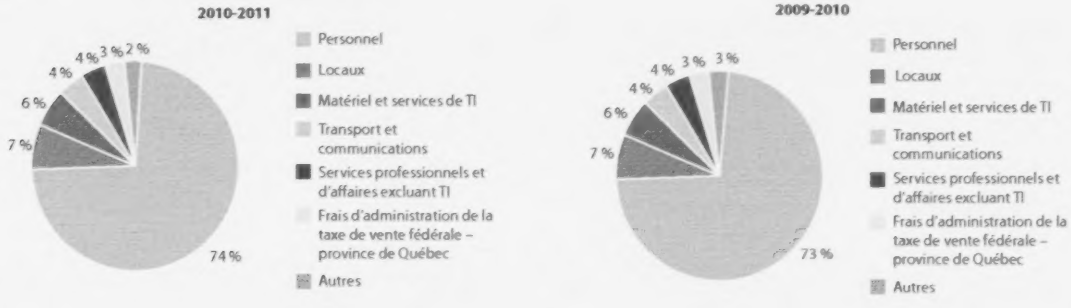
Le coût d'exploitation net de 2010-2011 de l'Agence a augmenté de 123 millions de dollars comparativement à 2009- 2010. Les charges de l'Agence ont totalisé 4 606 millions de dollars en 2010-2011 (2009-2010 - 4 441 millions de dollars) (voir la note 9 des états financiers - Activités de l'Agence pour la ventilation des charges par catégorie). Après ajustement pour les revenus non fiscaux de 610 millions de dollars (2009-2010 - 569 millions de dollars), le coût d'exploitation net se chiffre à 3 995 millions de dollars, tel que démontré ci-dessous :

Détails du coût d'exploitation net

Charges	**2011**	**2010**
	(en milliers de dollars)	
Personnel	3 409 331	3 230 297
Locaux	327 413	331 587
Matériel et services de TI	282 143	256 778
Transport et communications	194 861	197 804
Services professionnels et d'affaires excluant TI	160 251	162 506
Frais d'administration de la taxe de vente fédérale - province de Québec	142 179	148 437
Autres	89 402	113 912
Total des charges	**4 605 580**	**4 441 321**
Moins : Revenus non fiscaux	610 277	569 421
Coût d'exploitation net	**3 995 303**	**3 871 900**

Les charges de l'Agence sont constituées de 74 % de charges relatives au personnel (salaires, autres indemnités et avantages) et de 26 % de charges non relatives au personnel, tel qu'il est illustré par la figure ci-dessous.

Figure 22 Charges totales par catégorie



Les charges relatives au personnel sont le principal inducteur de coûts de l'Agence. Plusieurs facteurs ont contribué à l'augmentation nette de 179 millions de dollars pour ce type de dépenses en 2010-2011, le plus significatif étant l'augmentation du taux utilisé pour calculer les indemnités de départ. Des coûts additionnels ont aussi été encourus pour les révisions de salaires conformément aux clauses des conventions collectives.

Les principales composantes des charges non relatives au personnel sont constituées de dépenses liées aux locaux, au matériel et services de TI, ainsi qu'au transport et communications. Au total, les charges non relatives au personnel ont diminué de 15 millions de dollars, ce qui est principalement attribué à la réduction de dépenses liées aux locaux, voyages et télécommunication, publicité, matériel et fournitures, contrebalancé par une augmentation des dépenses de matériel et services de TI.

Gestion des risques d'entreprise

L'objectif du Programme de gestion des risques d'entreprise (GRE) est de s'assurer que l'Agence du revenu du Canada (ARC) élabore et met en œuvre une approche systématique et complète de gestion des risques qui est entièrement intégrée dans les processus et les mécanismes de prise de décisions, de planification et d'établissement de rapports de l'Agence.

Au cours de l'année, l'Agence a fournit de la formation sur la gestion des risques aux gestionnaires et aux cadres. Elle a également continué à soutenir le développement de la capacité de gestion du risque de l'organisation en maintenant un module de gestion du risque dans son Programme d'apprentissage des gestionnaires et en introduisant un segment sur la gestion du risque dans son nouveau Programme de perfectionnement en gestion supérieure éprouvé au cours de l'année. Au total, plus de 600 employés de l'ARC ont pu obtenir de la formation sur la gestion du risque en 2010-2011.

En 2010-2011, l'Agence a continué de déployer des efforts pour harmoniser la gestion des risques de l'entreprise avec les cycles de planification et d'affectation des ressources. Les activités de GRE et ses résultats prévus ont été révisés, et les échéanciers ont été ajustés, afin de permettre une meilleure intégration des renseignements et engagements en matière de risques dans des autres produits et processus clés, y compris le Plan d'entreprise, le Plan de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise, le plan d'investissement stratégique et le régime de responsabilisation des cadres de direction.

Les deux produits clés de GRE à l'appui de la gestion des risques sont L'Inventaire des risques organisationnels (IRO) qui définit les risques auxquels fait face l'Agence, et le Plan d'action de l'ARC axé sur le risque qui souligne les efforts de l'Agence pour assurer que les contrôles demeurent efficaces, que des actions pour gérer les risques sont développées et mises en place, et que les risques sont revus et surveillés régulièrement. Afin d'évaluer les progrès de la poursuite des mesures d'atténuation inclues dans le Plan d'action de l'ARC axé sur le risque, diffusé en janvier 2010 et harmonisé avec les priorités de l'ARC telles que mentionnées dans le Plan d'entreprise pour la période de planification de 2010-2011 à 2012-2013, l'Agence a recueilli des mises à jour sur l'état des initiatives clés.

De plus, afin d'assurer la pertinence constante des renseignements sur les risques, l'Agence a mis à jour son inventaire de risques. L'IRO 2010 a été développé au cours de l'exercice et, même si certains changements cumulatifs ont été faits, les risques eux-mêmes sont demeurés stables.

L'IRO 2010 comprend 6 thèmes principaux.

Observation des contribuables

Un des résultats de programme principaux à l'ARC est d'assurer l'observation des lois fiscales au nom de tous les gouvernements du Canada. L'approche de base de l'ARC consiste à encourager les contribuables à respecter leurs obligations fiscales. Bien que la grande majorité des contribuables observe les lois fiscales, le contexte économique actuel pourrait entraîner de nombreux défis liés à l'observation.

Cadre législatif, réglementaire et politique du gouvernement du Canada

Bien que l'ARC ait une autorité législative sur de nombreux aspects de ses opérations, l'organisation est tenue d'exécuter ses programmes conformément au cadre législatif, réglementaire et politique du gouvernement du Canada (GC). La complexité et l'évolution constante des règles du GC présentent des défis pour l'Agence, puisqu'il faut déployer des efforts pour s'assurer que l'organisation s'adapte dans les plus brefs délais.

Ressources et rendement

Les effets d'un processus stratégique de la répartition des ressources sont directement liés à notre rendement en tant qu'organisation. Pour assurer un rendement optimal, l'ARC doit miser sur ses ressources financières et garantir une souplesse pour l'adaptation rapide et efficace au changement. Ceci doit être accompli tout en gérant de manière proactive les attentes des contribuables en matière de service.

Effectif qualifié et averti qui respecte les règles de l'éthique

Parmi les actifs les plus importants de l'ARC se trouvent les compétences et les talents de ses employés, leurs connaissances, ainsi que le comportement moral dont ils font preuve et les normes d'éthique qu'ils respectent lorsqu'ils exercent leurs responsabilités. Tout en reconnaissant que les tendances démographiques actuelles peuvent présenter des défis importants pour l'organisation, l'ARC doit continuer de s'efforcer d'embaucher les bonnes personnes qui possèdent les bonnes compétences, de miser sur le savoir collectif et d'assurer le maintien des normes d'éthique les plus élevées dans l'ensemble de l'Agence.

Sauvegarde de l'information

En raison du mandat de l'ARC et de la nature de son travail, un volume important de renseignements personnels et de nature délicate sont confiés à l'Agence. La protection de la confidentialité des renseignements fiscaux sur les particuliers et les sociétés fournis à l'ARC est critique au maintien de la confiance des Canadiens. Bien que l'exposition potentielle de l'ARC aux activités frauduleuses ne peut pas être complètement éliminée, il y a actuellement divers mécanismes en place visant à se protéger de manière efficace contre l'accès ou la divulgation inapproprié des renseignements protégés sur les contribuables et les prestataires.

Technologie de l'information

À titre d'organisation supérieure et complexe, les programmes et services de l'ARC relèvent d'un environnement informatique complexe. La complexité croissante de notre environnement législatif et opérationnel, en plus de la diversité accrue des intervenants externes et de leurs attentes, met des pressions incessantes sur nos services, installations et applications de la TI afin d'appuyer les demandes en évolution constante.

Agence du revenu du Canada
États financiers vérifiés – Activités administrées

Auditor General of Canada
Vérificateur général du Canada

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Au Conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada et à la ministre du Revenu national.

J'ai effectué l'audit de l'état de l'actif et du passif administrés ci-joint de l'Agence du revenu du Canada au 31 mars 2011, de l'état des revenus et des cotisations de pension administrés, de l'état des charges et recouvrements administrés et de l'état des flux de trésorerie administrés ci-joints pour l'exercice clos à cette date, ainsi que d'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives (appelés collectivement ci-après "information financière"). L'information financière a été préparée par la direction selon la méthode de comptabilité qui est décrite dans la note 2.

Responsabilité de la direction pour l'information financière

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de cette information financière conformément à la méthode de comptabilité décrite dans la note 2, ce qui implique de déterminer que la méthode de comptabilité est une méthode appropriée pour la préparation de l'information financière dans les circonstances, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'une information financière exempte d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur l'information financière, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que l'information financière ne comporte pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans l'information financière. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que l'information financière comporte des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle de l'information financière afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble de l'information financière.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, l'information financière donne, dans tous ses aspects significatifs, une image fidèle de l'actif et du passif administrés de l'Agence du revenu du Canada au 31 mars 2011, ainsi que des résultats de ses activités administrés et de ses flux de trésorerie administrés pour l'exercice clos à cette date, conformément à la méthode de comptabilité décrite dans la note 2.

Observations

Sans pour autant modifier mon opinion, j'attire l'attention sur la note 2 de l'information financière. Cette note décrit le but et la méthode de comptabilité pour faire rapport sur les activités administrés de l'Agence du revenu du Canada au nom d'autres parties. Il est possible que cette information financière ne puisse se prêter à un usage autre. La direction prépare un jeu distinct d'états financiers pour faire rapport sur les revenus et les charges d'exploitation de l'Agence du revenu du Canada.

Le vérificateur général du Canada par intérim,

John Wiersema, FCA
Le 30 août 2011
Ottawa, Canada

Agence du revenu du Canada
État de l'actif et du passif administrés

31 mars
(en milliers de dollars)

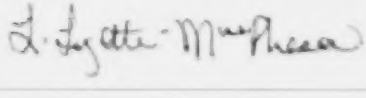
	2011	2010
ACTIF ADMINISTRÉ		
Fonds en caisse	6 418 372	4 910 588
Sommes à recevoir des contribuables (note 3)	76 959 150	67 437 568
Sommes à recevoir en vertu des règlements au civil sur le tabac (note 4)	588 227	647 811
TOTAL DE L'ACTIF	**83 965 749**	**72 995 967**
PASSIF ADMINISTRÉ		
Sommes à payer aux contribuables (note 5)	48 647 123	48 254 613
Sommes à payer aux provinces (note 6)	650 488	685 239
Comptes de dépôt (note 7)	107 642	99 444
	49 405 253	49 039 296
Somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers (note 8)	34 560 496	23 956 671
TOTAL DU PASSIF	**83 965 749**	**72 995 967**

Passifs éventuels (note 9)

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

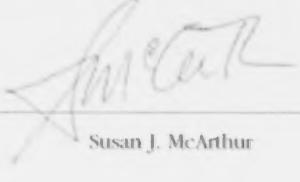
Approuvé par :

La commissaire et première dirigeante,



Linda Lizotte-MacPherson

Présidente du Conseil de direction,



Susan J. McArthur

Agence du revenu du Canada
État des revenus et des cotisations de pension administrés

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2011	2010
Revenus administrés au nom du gouvernement fédéral		
Impôt sur le revenu		
Particuliers et fiducies	113 571 844	104 053 792
Sociétés	29 969 047	30 361 042
Retenues d'impôt auprès des non-résidents	5 136 798	5 293 543
	148 677 689	139 708 377
Autres taxes et droits		
Taxe sur les produits et services (note 10)	11 583 050	11 847 142
Taxes sur l'énergie	5 298 323	5 149 570
Autres taxes et droits d'accise	3 301 658	3 066 948
Droits divers (note 11)	833 169	602 053
	21 016 200	20 665 713
Total des revenus fiscaux	169 693 889	160 374 090
Cotisations d'assurance-emploi	17 862 454	17 120 840
Intérêts, pénalités et autres revenus (note 12)	4 028 248	3 484 719
Revenus administrés au nom du gouvernement du Canada	**191 584 591**	**180 979 649**
Charge d'intérêts	(560 746)	(523 914)
Revenus nets administrés au nom du gouvernement du Canada	**191 023 845**	**180 455 735**
Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations		
Impôt sur le revenu		
Particuliers et fiducies	48 021 244	47 045 448
Sociétés	12 810 324	11 930 666
	60 831 568	58 976 114
Portion provinciale de la taxe de vente harmonisée (note 13)	21 693 984	2 912 579
Autres revenus (note 14)	559 599	266 033
Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations	**83 085 151**	**62 154 726**
Cotisations de pension, intérêts et pénalités administrés au nom du Régime de pensions du Canada (note 15)	**37 177 356**	**36 365 844**
Total des revenus et des cotisations de pension administrés	**311 286 352**	**278 976 305**
Autres revenus payés ou payables directement aux provinces tels que reçus par l'ARC (note 6 et note 14)	(526 440)	(230 457)
Total des revenus et des cotisations de pension nets administrés	**310 759 912**	**278 745 848**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Agence du revenu du Canada
État des charges et des recouvrements administrés

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2011	2010
Charges administrées au nom du gouvernement fédéral		
Prestations fiscales pour enfants	10 013 367	9 752 506
Prestation universelle pour la garde d'enfants	2 642 485	2 587 264
Allocations spéciales pour enfants	222 438	215 264
Transferts aux provinces des droits d'exportation de produits de bois d'œuvre	220 735	205 545
Créances douteuses (note 3)	3 344 307	2 847 076
Autres	9	529
Recouvrements administrés au nom du gouvernement fédéral		
Prestations de la Sécurité de la vieillesse	(1 061 615)	(954 785)
Prestations d'assurance-emploi	(224 929)	(217 963)
Charges et recouvrements nets administrés au nom du gouvernement fédéral	**15 156 797**	**14 435 436**
Charges administrées au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux		
Prestation de transition à la taxe de vente de l'Ontario	2 619 861	-
Programmes de prestations familiales	1 063 553	921 234
Subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario	199 828	183 226
Crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie-Britannique	167 663	157 601
Crédits sur la taxe de ventes	1 146 406	112 077
Dividende sur les mesures climatiques de la Colombie-Britannique	2 296	5 958
Charges nettes administrées au nom des provinces et des territoires	**5 199 607**	**1 380 096**
Créances douteuses administrées au nom du Régime de pensions du Canada (note 3)	**108 073**	**89 307**
Total des charges et des recouvrements nets administrés	**20 464 477**	**15 904 839**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Agence du revenu du Canada
État des flux de trésorerie administrés

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2011	2010
Total des revenus et des cotisations de pension nets administrés	310 759 912	278 745 848
Total des charges et des recouvrements nets administrés	(20 464 477)	(15 904 839)
Variations de l'actif et du passif administrés :		
Fonds en caisse	(1 507 784)	(53 531)
Sommes à recevoir des contribuables après déduction de la provision pour créances douteuses	(9 521 582)	2 710 211
Sommes à recevoir en vertu des règlements au civil sur le tabac	59 584	52 089
Sommes à payer aux contribuables	392 510	(2 595 584)
Sommes à payer aux provinces	(34 751)	(23 282)
Comptes de dépôt	8 198	(8 360)
Fonds nets déposés au Trésor du gouvernement du Canada	**279 691 610**	**262 922 552**
Composés des sommes suivantes :		
Dépôts en espèces au Trésor	385 666 000	358 440 874
Remboursements et paiements effectués à même le Trésor	(105 974 390)	(95 518 322)
Fonds nets déposés au Trésor du gouvernement du Canada	**279 691 610**	**262 922 552**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Agence du revenu du Canada
Notes complémentaires - Activités administrées

1. Pouvoirs et objectifs

L'Agence du revenu du Canada ("l'Agence") est mandataire de Sa Majesté du chef du Canada en vertu de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*. L'Agence est un établissement public figurant à l'annexe II de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre du Revenu national.

Le mandat de l'Agence consiste à appuyer l'administration et l'application des lois fiscales, ainsi que d'autres lois connexes. L'Agence fournit appui, conseils et services, comme suit :

(a) appui à l'administration et à l'application des lois et règlements relatifs aux programmes;

(b) mise en œuvre de toute entente conclue entre elle ou le gouvernement fédéral et le gouvernement d'une province, territoire ou un organisme public remplissant des fonctions gouvernementales au Canada et portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'une taxe, d'un impôt ou d'un programme;

(c) mise en œuvre de toute entente ou tout accord conclu entre elle et un ministère ou organisme fédéral portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'un programme; et

(d) mise en œuvre de toute entente conclue entre le gouvernement fédéral et des gouvernements des Premières nations portant sur l'administration d'une taxe ou d'un impôt.

L'Agence perçoit des revenus, y compris l'impôt sur le revenu, les taxes de vente et les cotisations d'assurance-emploi (AE), administre des lois fiscales, exécute certains programmes de prestations sociales pour les Canadiens pour le compte du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations et perçoit des montants pour d'autres groupes ou organismes, incluant les cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC). Elle est responsable d'administrer et d'appliquer les lois ou parties de lois suivantes : la *Loi sur le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien*, la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants*, la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*, l'article 2 de la *Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie*, la *Loi sur l'accise*, la *Loi sur la taxe d'accise* (y compris la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente harmonisée (TVH) à l'exception de la TPS/TVH sur les marchandises importées), la *Loi de 2001 sur l'accise*, la *Loi de l'impôt sur le revenu*, la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*, la *Loi sur la prestation universelle pour la garde d'enfants* et d'autres lois, y compris diverses lois provinciales.

Au Québec, le ministère du Revenu du Québec (MRQ) intervient au nom de l'Agence pour l'administration et l'application de la TPS. L'Agence supervise les transferts de fonds effectués par le MRQ, déclare les revenus de la TPS administrés en son nom et transfère les fonds nécessaires du Trésor au MRQ en vue de l'émission des remboursements.

Le mandat de l'Agence à l'égard de l'administration des lois douanières se limite aux fonctions de recouvrement en vertu de la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*. De plus, l'Agence fournit à Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) des services de recouvrement pour certaines créances en vertu de diverses lois.

2. Résumé des principales conventions comptables

Aux fins des rapports financiers, les activités de l'Agence ont été réparties en deux jeux d'états financiers : les Activités de l'Agence et les Activités administrées. Le but des états financiers portant sur les activités administrées est de fournir de l'information sur les revenus, charges, actifs et passifs relatifs à l'impôt ou aux taxes administrés par l'Agence au nom du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux et territoriaux, des Premières nations et d'autres organismes. L'Agence administre l'impôt sur le revenu des particuliers pour le compte de toutes les provinces sauf le Québec ainsi que l'impôt sur le revenu des sociétés pour toutes les provinces à l'exception du Québec et de l'Alberta. Les états financiers - Activités de l'Agence incluent les revenus et les charges d'exploitation administrés par l'Agence qui servent à la gestion de l'organisation. Les actifs, passifs, revenus et charges relatifs à l'impôt ou aux taxes sont exclus de ces états financiers, car ils doivent être comptabilisés par un gouvernement et non par l'agence qui administre ces opérations.

Aux termes de l'alinéa 88(2) a) de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, l'ARC utilise des principes comptables compatibles avec ceux utilisés dans l'établissement des états financiers du gouvernement du Canada. Les conventions comptables énoncées dans les états financiers des activités administrées ne donnent lieu à aucune différence importante par rapport aux principes comptables généralement reconnus au Canada. Un résumé des principales conventions comptables suit :

(a) Constatation des revenus et des cotisations

Les revenus et les cotisations de pension sont constatés dans l'exercice où a lieu l'événement qui les génère. Pour chacune des sources spécifiques, les conventions suivantes s'appliquent.

(i) Impôt sur le revenu, cotisations au Régime de pensions du Canada et cotisations d'assurance-emploi :

Les revenus de l'impôt sur le revenu sont constatés au moment où le contribuable a gagné un revenu assujetti à l'impôt. On détermine le revenu gagné après déductions d'impôt et crédits autorisés en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, y compris l'impôt remboursable résultant des activités de l'exercice courant. Les cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC) sont constatées au moment où l'employé ou le travailleur autonome gagne un revenu ouvrant droit à pension. Les cotisations d'assurance-emploi (AE) sont constatées en tant que revenu au moment où l'employé a gagné les gains assurables.

Ces revenus et cotisations de pension sont évalués d'après les montants faisant l'objet d'une cotisation ou d'une nouvelle cotisation, et des montants estimatifs qui n'ont pas encore fait l'objet d'une cotisation ou d'une nouvelle cotisation, en fonction des paiements reçus qui se rapportent à l'exercice terminé le 31 mars. Les revenus et cotisations de pension de l'exercice comprennent également des ajustements entre les revenus estimatifs des exercices antérieurs et les montants réels, ainsi que des revenus provenant de nouvelles cotisations se rapportant à des exercices antérieurs. Un estimé supplémentaire relatif aux cotisations futures n'est inscrit que lorsqu'elles peuvent être déterminées de façon fiable. Présentement, ceci se limite aux cotisations où il y a eu opposition ou appel devant les diverses cours.

Les nouvelles cotisations comprennent les changements apportés aux impôts à payer déjà cotisés à la demande des contribuables, par exemple pour demander un report rétrospectif d'une perte, ou sont amorcées par l'Agence en raison de l'exécution de procédés de vérification de la conformité en matière de déclaration, par exemple dans le cadre des vérifications auprès des contribuables.

(ii) Autres taxes et droits :

Les revenus provenant de la taxe sur les produits et services (TPS) et de la taxe de vente harmonisée (TVH) sur les biens et les services nationaux sont comptabilisés au moment de la vente des biens ou de la prestation des services. Les revenus sont présentés après déduction des crédits de taxe sur les intrants (CTI), des remboursements de TPS et du crédit trimestriel de TPS. Les CTI représentent le recouvrement de TPS/TVH versée ou exigible sur les achats des contribuables liés aux activités du commerce intérieur et à l'importation. Le crédit trimestriel de TPS pour les particuliers et les familles à faible revenu est comptabilisé dans l'exercice auquel il se rapporte. Il vise à compenser la charge fiscale des particuliers et des familles à faible revenu.

Pour les taxes d'accise, le revenu est constaté au moment où le contribuable vend les marchandises imposables en vertu de la *Loi sur la taxe d'accise*. Pour les droits d'accise, le revenu est constaté au moment où le contribuable fabrique les marchandises imposables en vertu de la *Loi sur l'accise* et la *Loi de 2001 sur l'accise*.

Ces revenus sont évalués d'après les montants ayant fait l'objet d'une cotisation et les montants estimatifs qui n'ont pas encore fait l'objet d'une cotisation en fonction des paiements reçus qui se rapportent à l'exercice terminé le 31 mars. Les revenus provenant de droits divers sont constatés lorsque ceux-ci sont gagnés.

(iii) Intérêts, pénalités et autres revenus :

Les intérêts, pénalités et autres revenus sont comptabilisés lorsqu'ils sont gagnés, à l'exception des revenus administrés au titre de l'indemnisation des travailleurs accidentés de la Nouvelle-Écosse, qui sont comptabilisés lorsque les paiements sont reçus des employeurs. Les revenus d'intérêts et de pénalités sont présentés comme revenus administrés pour le gouvernement fédéral selon les conditions des accords de perception fiscale avec les provinces et les territoires. Les intérêts et les pénalités sont comptabilisés après déduction des sommes auxquelles l'Agence renonce en vertu des différentes lois fiscales.

(iv) Définition du terme "cotisation" :

La cotisation (ou la nouvelle cotisation) d'impôt ou de taxe désigne l'ensemble des décisions prises et mesures entreprises par le ministre du Revenu national et les agents de l'Agence en vertu des lois ou des articles de lois fédérales, provinciales et territoriales administrés par l'Agence pour établir le montant de l'impôt ou de la taxe à payer par les contribuables. Dans le cadre de la vérification de la déclaration d'un contribuable, l'Agence utilise les dispositions applicables des différentes lois fiscales qu'elle administre, ainsi que d'autres critères élaborés à l'interne et visant à respecter essentiellement les dispositions des lois fiscales.

(v) Intégralité des revenus fiscaux :

Le régime fiscal canadien est fondé sur un système d'autocotisation qui requiert que les contribuables connaissent les lois fiscales et qu'ils s'y conforment. Ceci a une incidence sur l'intégralité des revenus fiscaux lorsque les contribuables ne se conforment pas aux lois, par exemple, lorsqu'ils ne déclarent pas la totalité de leurs revenus. L'Agence a institué des systèmes et des contrôles visant à détecter et à redresser les situations où les contribuables ne se conforment pas aux diverses lois qu'elle administre, dont la vérification des documents des contribuables lorsque l'Agence le juge nécessaire. Ces procédures ne sont pas conçues de manière à trouver toutes les sources de revenus non déclarées ou d'autres cas d'inobservation des lois fiscales. L'Agence n'est pas en mesure d'estimer les impôts et taxes non déclarés.

(b) Charges

(i) Charge d'intérêts :

L'Agence encourt des intérêts lorsqu'il y a retard dans le versement des remboursements, en raison, surtout, du règlement des dossiers de longue date d'impôt des sociétés en faveur du contribuable. Les intérêts s'accumulent à compter de la date de paiement du premier acompte provisionnel d'impôt, jusqu'à la date à laquelle le cas est réglé. L'Agence comptabilise la charge d'intérêts dans l'exercice auquel elle se rapporte.

(ii) Charges administrées :

Les charges relatives à la prestation fiscale pour enfants, la prestation universelle pour la garde d'enfants, la prestation pour les coûts de l'énergie, aux allocations spéciales pour enfants et aux charges administrées pour les provinces et les territoires sont comptabilisées dans l'exercice auquel elles se rapportent, en fonction de la période où l'on avait déterminé que les bénéficiaires étaient admissibles à la prestation ou aux allocations. Les transferts aux provinces relatifs aux droits d'exportation de produits de bois d'œuvre sont passés en charges au cours du même exercice que les revenus connexes d'imposition sur l'exportation de produits de bois d'œuvre sont constatés.

(iii) Recouvrements administrés :

Les recouvrements au titre des prestations de la Sécurité de la vieillesse et d'assurance-emploi sont constatés lorsqu'ils sont cotisés, y compris une estimation des montants non encore cotisés. Seuls les recouvrements cotisés dans le cadre du régime fiscal des particuliers sont comptabilisés par l'Agence. Les recouvrements établis par d'autres ministères fédéraux ne sont pas comptabilisés dans les présents états financiers.

(c) Fonds en caisse

Les fonds en caisse représentent les montants reçus dans les bureaux de l'Agence ou par des agents de l'Agence au 31 mars, mais non encore déposés au crédit du Trésor du gouvernement du Canada.

(d) Sommes à recevoir des contribuables

Les sommes à recevoir des contribuables représentent les revenus fiscaux, les intérêts, les pénalités et les autres revenus cotisés ou estimés par l'Agence, mais non encore perçus. Une part importante du solde des créances s'explique par la comptabilisation des montants se rapportant à l'exercice en cours, mais dont le paiement n'est pas exigible des contribuables avant l'exercice suivant.

(e) Provision pour créances douteuses

La provision pour créances douteuses est la meilleure estimation faite par la direction de la possibilité de recouvrer les montants cotisés et les intérêts et pénalités reliés mais non encore payés. La provision pour créances douteuses comprend deux éléments. Un taux général de provision est calculé en fonction de l'âge des comptes. Une provision particulière est calculée après l'examen annuel de tous les comptes de plus de 10 millions de dollars.

On ajuste la provision pour créances douteuses en fonction d'une charge annuelle pour les créances douteuses et on en soustrait les montants radiés en cours d'exercice parce qu'ils sont irrécouvrables. La charge annuelle est présentée dans l'état des charges et recouvrements administrés. À l'exception de la portion liée aux cotisations au RPC, qui est comptabilisée dans le compte du RPC, la provision est imputée aux charges administrées pour le gouvernement fédéral, parce que ce dernier assume tous les risques liés au recouvrement, conformément aux accords de perception fiscale conclus avec les provinces, les territoires et les Premières nations.

(f) Sommes à payer aux contribuables

Les sommes à payer aux contribuables représentent les remboursements et les intérêts connexes ou estimés par l'Agence, mais non versés au 31 mars. Une part importante des montants à payer s'explique par la comptabilisation des montants se rapportant à l'exercice écoulé, mais dont le paiement n'est pas exigible avant l'exercice suivant. Elle comprend notamment les remboursements découlant des cotisations effectuées après le 31 mars et l'estimation des remboursements des impôts sur le revenu des particuliers et des sociétés non encore cotisés.

(g) Passifs éventuels

Les passifs éventuels sont des obligations possibles qui découlent, par exemple, d'impôts déjà cotisés et comptabilisés dans les revenus et qui peuvent devenir des obligations réelles, selon que certains événements futurs se produisent ou non. Dans la mesure où l'événement futur risque de se produire ou de ne pas se produire, et si l'on peut établir une estimation raisonnable de la perte, on comptabilise un passif estimatif et on réduit les revenus. Si la probabilité de l'événement ne peut être déterminée ou qu'il est impossible de faire une estimation raisonnable du montant, l'éventualité est indiquée dans les notes complémentaires.

(h) Incertitude relative à la mesure

La préparation des présents états financiers oblige la direction à faire des estimations et à formuler des hypothèses qui influent sur l'actif, le passif, les revenus et les charges et les recouvrements comptabilisés. On a recours à des estimations pour comptabiliser les revenus fiscaux et les sommes connexes à recevoir et à payer qui n'ont pas fait l'objet d'une cotisation, ainsi que la provision pour créances douteuses. Particulièrement, les estimations sont établies afin de déterminer l'impôt sur le revenu des particuliers et fiducies, l'impôt sur le revenu des sociétés, les retenues d'impôt auprès des non-résidents, les revenus de la TPS et de la TVH, les taxes sur l'énergie, autres taxes et droits d'accise, les cotisations d'AE et au RPC et les sommes connexes à recevoir et à payer. Les résultats réels pourraient différer des montants estimatifs et tout écart serait alors enregistré dans l'exercice où les montants réels sont déterminés. L'effet des changements apportés aux estimations et aux hypothèses dans les exercices ultérieurs pourrait être important. Au moment de préparer ces états financiers, la direction considérait que les estimations et les hypothèses étaient raisonnables.

3. Sommes à recevoir des contribuables

Le tableau ci-après renferme des détails sur les sommes à recevoir des contribuables telles que présentées dans l'état de l'actif et du passif administrés. Ces sommes comprennent les intérêts et pénalités connexes à recevoir. Les sommes à recevoir des particuliers et des employeurs comprennent les cotisations au Régime de pensions du Canada et les cotisations d'assurance-emploi, s'il y a lieu.

	2011			2010
	Brut	Provision pour créances douteuses	Net	Net
	(en milliers de dollars)			
Impôt sur le revenu				
Particuliers	43 207 124	(5 459 080)	37,748,044	35,377,626
Employeurs	16 659 191	(999 100)	15,660,091	14,251,133
Sociétés	11 622 611	(1,752,663)	9,869,948	8,864,771
Non-résidents	988 027	(127,478)	860,549	1,040,339
TPS/TVH	14 181 245	(2,566,677)	11,614,568	6,900,659
Taxes et droits d'accise et droits divers	1 251 212	(45,262)	1,205,950	1,003,040
Total	**87 909 410**	**(10,950,260)**	**76,959,150**	**67,437,568**

Variations de la provision pour créances douteuses :

	Provision pour créances douteuses 31 mars 2010	Créances douteuses	Radiations	Provision pour créances douteuses 31 mars 2011
		(en milliers de dollars)		
Impôt sur le revenu				
Particuliers	(4 925 575)	(1 588 085)	1 054 580	(5 459 080)
Employeurs	(821 743)	(392 307)	214 950	(999 100)
Sociétés	(1 849 061)	(360 703)	457 101	(1 752 663)
Non-résidents	(142 074)	(6 968)	21 564	(127 478)
TPS/TVH	(2 093 002)	(1 075 705)	602 030	(2 566 677)
Taxes et droits d'accise et droits divers	(32 148)	(28 613)	15 499	(45 262)
Total	**(9 863 603)**	**(3 452 381)**	**2 365 724**	**(10 950 260)**

Le montant de créances douteuses de 3 452 millions de dollars (2 936 millions en 2010) présenté ci-dessus comprend un montant de 3 344 millions (2 847 millions en 2010) passé en charges administrées au nom du gouvernement fédéral (voir note 2 (e)) et un montant de 108 millions (89 millions en 2010) imputé aux charges administrées au nom du Régime de pensions du Canada.

4. Sommes à recevoir en vertu des règlements au civil sur le tabac

Le 31 juillet 2008, les gouvernements fédéral et provinciaux ont conclu des accords de règlement au civil avec deux entreprises productrices de tabac en vue de régler toute poursuite civile éventuelle. En vertu des dispositions des accords, des paiements totalisant 850 millions de dollars doivent être versés au gouvernement du Canada, en son nom et pour les provinces. Les quotes-parts du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux s'élèvent à 325 millions de dollars et à 525 millions de dollars respectivement. Conformément aux accords de règlement, les sommes à recevoir devraient être entièrement perçues d'ici 2023. De ces sommes, 650 million de dollars devraient être perçues au cours des dix premières années et environ 50 million de dollars dans les cinq années suivantes. Ces paiements sont présentés à leur valeur nominale.

Le tableau qui suit présente des détails sur les sommes à recevoir relatives aux accords de règlement au civil sur le tabac:

	2011			2010		
	Portion du Gouvernement du Canada	Portion provinciale	Total	Portion du Gouvernement du Canada	Portion provinciale	Total
	(en milliers de dollars)					
Solde au début de l'exercice	314 900	332 911	647 811	324 900	375 000	699 900
Sommes reçues pendant l'exercice	(35 900)	(23 684)	(59 584)	(10 000)	(42 089)	(52 089)
Solde à la fin de l'exercice	**279 000**	**309 227**	**588 227**	**314 900**	**332 911**	**647 811**

Le 13 avril 2010, les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux ont conclu des accords de règlement au civil avec deux autres entreprises productrices de tabac en vue de régler toute poursuite civile actuelle ou éventuelle. En vertu des dispositions des accords, des paiements totalisant 325 millions de dollars ont été versés, la journée même, au gouvernement du Canada, en son nom, au nom des provinces et des territoires. Les quotes-parts du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux et territoriaux s'élèvent à 41 millions de dollars et à 284 millions de dollars respectivement. Une de ces sociétés a également plaidé coupable en cour pour violation de la *Loi sur l'accise*, l'amende imposée fut de 150 millions de dollars. La deuxième société a plaidé coupable de conspiration en vertu du *code criminel* du Canada et l'amende imposée fut de 75 millions de dollars. Les deux amendes ont également été payées au gouvernement du Canada le 13 avril 2010. Les revenus fédéraux sont compris dans les Intérêts, pénalités et autres revenus (note 12) et les revenus provinciaux sont compris dans Autres revenus (note 14).

5. Sommes à payer aux contribuables

Le tableau ci-après renferme des détails sur les sommes à payer aux contribuables telles que présentées dans l'état de l'actif et du passif administrés :

	2011	2010
	(en milliers de dollars)	
Particuliers	29 591 211	31 290 794
Sociétés	9 795 864	10 670 363
TPS/TVH	9 133 614	6 195 418
Employeurs et non-résidents	66 933	50 959
Taxes et droits d'accise et droits divers	59 501	47 079
Total	**48 647 123**	**48 254 613**

6. Sommes à payer aux provinces

Le tableau ci-après renferme des détails sur les sommes à payer aux provinces telles qu'elles sont présentées dans l'état de l'actif et du passif administrés :

	2011	2010
	(en milliers de dollars)	
Part des provinces en vertu des règlements au civil sur le tabac	309 227	332 911
Droits d'exportation de produits de bois d'œuvre après déduction des frais engagés par le gouvernement fédéral	62 941	38 653
Sommes à payer au Québec :		
Retenues de l'impôt sur le revenu des particuliers	202 631	239 426
Remboursements de la TPS par le Québec	74 495	71 155
Indemnisation des travailleurs accidentés de la Nouvelle-Écosse	575	493
Impôt des sociétés de l'Ontario et Fonds ontarien d'initiative	619	2 601
Total	**650 488**	**685 239**

Il est à noter que l'Agence du revenu du Canada agit à titre de mandataire pour le compte des provinces en vertu des règlements au civil sur le tabac. La responsabilité de l'ARC, quant au paiement aux provinces de leur quote-part des sommes prévues par les règlements sur le tabac, se limite aux montants qui seront recouvrés auprès des entreprises productrices de tabac.

Les sommes à verser aux provinces, aux territoires et aux autres organismes et qui sont régies par d'autres ministères, par exemple le ministère des Finances pour les impôts des provinces, des territoires et des Premières nations, ne sont pas comptabilisées dans les présents états financiers, puisqu'elles ne relèvent pas de la compétence de l'Agence.

7. Comptes de dépôt

Les comptes de dépôt sont établis afin de comptabiliser les sommes en espèces et les titres exigés en guise de garantie de paiement par les inscrits non-résidents en ce qui a trait à la TPS ainsi que par certains détenteurs de licence en ce qui a trait aux taxes d'accises, qui sont dans les deux cas exigibles en vertu de la *Loi sur la taxe d'accise*. Le tableau ci-après renferme l'activité sur les comptes de dépôt tels qu'ils sont présentés dans l'état de l'actif et du passif administrés :

	2011	2010
	(en milliers de dollars)	
Solde au début de l'exercice	99 833	108 198
Encaissements et autres crédits	33 626	29 752
Paiements et autres charges	(25 567)	(38 117)
Solde à la fin de l'exercice	**107 892**	**99 833**
Titres détenus en fiducie	(250)	(389)
Total des comptes de dépôt nets	**107 642**	**99 444**

8. Somme nette due au Trésor

La somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers est constituée de l'écart entre les actifs administrés (impôts non encore encaissés et/ou déposés au Trésor) et les autres passifs administrés que l'Agence doit payer à même le Trésor.

Le montant net déposé au Trésor du gouvernement du Canada comprend toutes les sommes encaissées par l'Agence et déposées pendant l'exercice au Trésor au nom du gouvernement fédéral, des provinces, des territoires et d'autres organisations, moins les remboursements et les déboursés effectués par le Trésor au cours de l'exercice.

La variation de la somme nette due au Trésor pendant l'exercice est présentée ci-après :

	2011	2010
	(en milliers de dollars)	
Somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers au début de l'exercice	23 956 671	24 038 214
Total des revenus et des cotisations de pension nets administrés	310 759 912	278 745 848
Total des charges et des recouvrements nets administrés	(20 464 477)	(15 904 839)
Fonds nets déposés au Trésor du gouvernement du Canada	(279 691 610)	(262 922 552)
Somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers à la fin de l'exercice	**34 560 496**	**23 956 671**

9. Passifs éventuels

Les passifs éventuels comprennent les impôts qui ont déjà fait l'objet de cotisations, mais pour lesquels il y a opposition ou appel devant la Cour canadienne de l'impôt, la Cour fédérale du Canada ou la Cour suprême du Canada. Au 31 mars 2011, le montant contesté auprès de l'Agence s'élevait à 17 117 millions de dollars (17 102 millions pour 2010) et un montant de 3 299 millions de dollars faisait l'objet d'appels devant les tribunaux (3 509 millions pour 2010). L'Agence a comptabilisé au poste des sommes à payer aux contribuables ou en réduction des sommes à recevoir des contribuables, selon le cas, les montants estimatifs faisant l'objet d'oppositions ou d'appels qui pourraient être perdus selon toute probabilité et qu'il est possible d'évaluer avec suffisamment de certitude.

10. Revenus de la taxe sur les produits et services (TPS)

La TPS présentée à l'état des revenus et des cotisations de pension administrés est nette des crédits de taxe sur les intrants (CTI), des remboursements, de la portion provinciale de la taxe de vente harmonisée et des crédits de taxes trimestriels de TPS pour les particuliers et les familles à faible revenu administrés par l'Agence. Ces revenus n'incluent pas les revenus de TPS sur les importations de 18 228 millions de dollars en 2011 (16 247 millions en 2010) qui sont administrés et présentés par l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC). L'Agence du revenu du Canada a l'entière responsabilité de l'administration de tous les CTI incluant ceux réclamés sur les marchandises importées. Les CTI sur les importations ne sont pas comptabilisés séparément des CTI relatifs à la TPS pour les opérations intérieures.

Le tableau ci-après renferme des détails sur les revenus de TPS administrés par l'Agence pour le gouvernement fédéral tel que présentés dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés :

	2011	2010
	(en milliers de dollars)	
TPS nette des CTI	21 299 433	20 311 732
Remboursements de la TPS	(5 925 091)	(4 795 474)
Crédits de taxes trimestriels de TPS pour les particuliers et les familles à faible revenu	(3 791 292)	(3 669 116)
Revenus nets de TPS	**11 583 050**	**11 847 142**

Les revenus nets de TPS présentés ci-dessus sont nets des encaissements et déboursés qui découlent du traitement des déclarations de TPS. Au cours de l'exercice, l'Agence a traité 69 567 millions de dollars en encaissements (44 384 million en 2010) et 62 051 millions de dollars en déboursés et transferts (32 529 millions en 2010).

11. Droits divers

Le tableau ci-après renferme des détails sur les droits divers administrés par l'Agence pour le gouvernement fédéral tels que présentés dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés :

	2011	2010
	(en milliers de dollars)	
Droit d'exportation de produits de bois d'œuvre	233 126	227 202
Droit pour la sécurité des passagers du transport aérien	600 078	374 468
Droit sur les remboursements de dépôts douaniers pour le bois d'œuvre	(35)	383
Total	**833 169**	**602 053**

12. Intérêts, pénalités et autres revenus

Plusieurs lois fiscales confèrent à l'Agence le pouvoir, dans certains cas, d'exiger des intérêts et pénalités sur les impôts et taxes à payer et les règlements que les contribuables n'ont pas respectés. L'Agence peut, dans certains cas, renoncer aux intérêts et pénalités qui seraient normalement réclamés dans certaines circonstances telles que lorsqu'il y a des retards dans le traitement des opérations de l'Agence, en cas de difficultés financières des contribuables ou dans d'autres circonstances exceptionnelles.

Les autres revenus comprennent des charges et des frais divers tels que des amendes imposées par un tribunal et des frais d'administration pour des effets de paiement non acceptés.

Le tableau ci-après renferme des détails sur les intérêts, les pénalités et les autres revenus administrés par l'Agence pour le gouvernement fédéral tels qu'ils sont présentés dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés :

	2011	2010
	(en milliers de dollars)	
Intérêts et pénalités bruts	3 874 078	3 703 146
Intérêts et pénalités non réclamés en vertu des pouvoirs conférés par la *Loi de l'impôt sur le revenu*	(121 307)	(233 264)
Intérêts et pénalités nets	3 752 771	3 469 882
Amendes imposées en vertu de la *Loi sur l'accise*	237 948	11 214
Autres revenus	37 529	3 623
Intérêts, pénalités et autres revenus	**4 028 248**	**3 484 719**

13. La portion provinciale de la taxe de vente harmonisée

Les provinces de l'Ontario et de la Colombie-Britannique ont annoncé, respectivement le 26 mars et 23 juillet 2009, qu'elles avaient conclu une entente intégrée globale de coordination fiscale avec le gouvernement du Canada afin que l'Ontario et la Colombie-Britannique soient intégrées à la structure du cadre de répartition des revenus de la TVH. Conformément à cette entente, l'Agence a débuté l'administration de la taxe de vente harmonisée pour ces provinces en date du 1er juillet 2010. L'Agence a comptabilisé la portion provinciale de la taxe de vente harmonisée administrée pour le compte des provinces de l'Ontario et de la Colombie-Britannique ainsi que de la Nouvelle-Écosse, du New-Brunswick et de Terre-Neuve-et-Labrador, lesquelles avaient déjà conclu une entente de TVH, dans les présents états financiers conformément aux conventions comptables décrites à la note 2.

14. Autres revenus

Le tableau ci-après renferme des détails sur les autres revenus administrés par l'Agence au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations tels que présentés dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés. Les revenus, comme ceux provenant des Règlements au civil sur le tabac et l'indemnisation des travailleurs accidentés de la Nouvelle-Écosse, sont payés ou payables directement aux provinces tels qu'ils sont reçus par l'ARC et ne sont pas des paiements faits en vertu d'autorités législatives. Ces sommes sont inscrites comme revenus administrés et subséquemment déduites dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés.

	2011	2010
	(en milliers de dollars)	
Règlements au civil sur le tabac	284 000	-
Indemnisation des travailleurs accidentés de la Nouvelle-Écosse	242 300	230 279
Fonds ontarien d'initiative	140	178
Revenus payés ou payables directement aux provinces tels que reçus par l'ARC	**526 440**	**230 457**
Taxe de vente des Premières nations et TPS	16 591	19 729
Impôt sur le revenu des Premières nations	16 568	15 847
Total	**559 599**	**266 033**

15. Cotisations de pension, intérêts et pénalités administrés au nom du Régime de pensions du Canada

Le tableau ci-après renferme des détails sur les opérations administrées par l'Agence au nom du Régime de pensions du Canada (RPC) telles que présentées dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés :

	2011	2010
	(en milliers de dollars)	
Cotisations de pension	37 033 112	36 195 676
Intérêts et pénalités	144 244	170 168
Total	**37 177 356**	**36 365 844**

16. Opérations entre entités apparentées

L'Agence est apparentée, en propriété commune, à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. L'Agence verse au Trésor toutes les sommes encaissées, le ministère des Finances effectue les paiements à même le Trésor aux provinces, aux territoires et à d'autres organisations pour des revenus comme les impôts et les taxes des provinces, des territoires et des Premières nations, pour lesquels l'Agence en administre la perception. Les recouvrements de prestations de la Sécurité de la vieillesse, les cotisations au Régime de pensions du Canada, après déduction des paiements en trop remboursés par l'Agence, et les cotisations d'assurance-emploi sont crédités à Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC), qui administre le programme de la Sécurité de la vieillesse, le Régime de pensions du Canada et le Compte d'assurance-emploi. De plus, l'Agence administre un programme de compensation de dettes par remboursement qui lui permet d'utiliser les remboursements d'impôt des particuliers pour compenser des dettes payables en vertu de programmes fédéraux, provinciaux ou territoriaux.

L'Agence fournit des services de recouvrement à l'ASFC en vertu de la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*. De plus, l'Agence fournit à RHDCC des services de recouvrement pour certaines créances en vertu de la *Loi canadienne sur l'épargne-études*, la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*, la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* et du *Régime de pensions du Canada*. Les paiements connexes sont versés directement à l'ASFC et à RHDCC qui sont responsables de les déposer au Trésor, de les comptabiliser et de les déclarer. Ces paiements ne sont pas enregistrés dans les comptes de l'Agence.

Les cotisations d'assurance-emploi administrées au nom du gouvernement fédéral comprennent la quote-part de l'employeur payée par le gouvernement fédéral. La TPS déclarée à l'Agence comprend la TPS payée par le gouvernement fédéral à ses fournisseurs pour des achats effectués au pays. La TPS perçue par d'autres ministères du gouvernement fédéral est déposée au Trésor, déclarée à l'Agence et est donc comprise dans les revenus intérieurs de TPS.

17. Évènement subséquent

Le 26 août 2011, la province de la Colombie-Britannique a annoncé qu'elle retournerait à la taxe de vente provinciale. L'impact, le cas échéant, sur ces états financiers est inconnu à ce moment.

18. Chiffres correspondants

Certains chiffres correspondants ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée pour l'exercice considéré.

Discussion et analyse des états financiers – Activités administrées

Introduction

Les états financiers - Activités administrées représentent les actifs et les passifs totaux, les revenus fiscaux et non fiscaux, les dépenses et les recouvrements ainsi que les rentrées de fonds administrées par l'Agence du revenu du Canada pour le compte du gouvernement du Canada, des provinces, des territoires, des Premières nations et d'autres organismes gouvernementaux. Les recettes fiscales sont reconnues selon la comptabilité d'exercice et sont nettes des déductions applicables et des crédits accordés en vertu de diverses lois.

Revenus fiscaux

L'Agence du revenu du Canada perçoit la majorité des recettes fiscales fédérales. Toutefois, d'autres organismes et ministères, tels que l'Agence des services frontaliers du Canada, contribuent au total des revenus du gouvernement fédéral. Pour obtenir d'autres renseignements sur les revenus recouvrés par le gouvernement du Canada, dans son ensemble, veuillez consulter le Rapport financier annuel du gouvernement du Canada, affiché à l'adresse suivante : http://www.fin.gc.ca/purl/afr-fra.asp.

Revenus administrés au nom du gouvernement fédéral

Revenus administrés au nom du gouvernement fédéral (en milliers de dollars)	**2011**	**2010**	**+/-**	**%**
Impôt sur le revenu				
Particuliers et fiducies	113 571 844	104 053 792	9 518 052	9,1 %
Sociétés	29 969 047	30 361 042	(391 995)	-1,3 %
Retenues d'impôt auprès des non-résident	5 136 798	5 293 543	(156 745)	-3,0 %
	148 677 689	139 708 377	8 969 312	6,4 %
Autres taxes et droits				
Taxe sur les produits et services	11 583 050	11 847 142	(264 092)	-2,2 %
Taxes sur l'énergie	5 298 323	5 149 570	148 753	2,9 %
Autres taxes et droits d'accise	3 301 658	3 066 948	234 710	7,7 %
Droits divers	833 169	602 053	231 116	38,4 %
	21 016 200	20 665 713	350 487	1,7 %
Cotisations d'assurance-emploi	17 862 454	17 120 840	741 614	4,3 %
Intérêts, pénalités et autres revenus	4 028 248	3 484 719	543 529	15,6 %
Charge d'intérêts	(560 746)	(523 914)	(36 832)	7,0 %
	21 329 956	20 081 645	1 248 311	6,2 %
Revenus nets administrés au nom du gouvernement du Canada	**191 023 845**	**180 455 735**	**10 568 110**	**5,9 %**

Le montant des revenus nets était de 191,0 milliards de dollars en 2011, soit 10,6 milliards de dollars de plus qu'en 2010. Tous les revenus administrés étaient plus élevés, sauf l'impôt des sociétés, les retenues d'impôt auprès des non-résidents, des biens et des services fiscaux et les charges d'intérêts.

Impôt sur le revenu des particuliers

L'impôt sur le revenu des particuliers a augmenté de 9,5 milliards de dollars ou de 9,1 %. L'augmentation reflète la croissance économique et la hausse de l'emploi avec l'expiration de certains crédits d'impôt associés au Plan d'action économique du Canada (budget 2009).

Impôt sur le revenu des sociétés

L'impôt sur le revenu des sociétés a diminué de 391,9 millions de dollars ou de 1,3 %. La baisse des taux d'imposition et l'impact d'importants gains exceptionnels en 2010 ont été presqu'entièrement compensés par une augmentation des revenus des sociétés.

Retenues d'impôt auprès des non-résidents

Les retenues d'impôt auprès des non-résidents ont diminué de 156,7 millions de dollars ou de 3,0 %. Cette réduction découle des redressements importants des cotisations des années antérieures et a été partiellement compensée par une croissance des revenus de l'année d'imposition actuelle.

Taxe sur les produits et services (TPS)

Les recettes de la TPS ont diminué de 261,0 millions de dollars ou de 2,2 %. Cette baisse découle d'une augmentation des crédits de taxe sur les intrants demandés en raison d'une hausse des investissements des sociétés dans les immobilisations. Cela a été presqu'entièrement compensé par une augmentation des recettes brutes de la TPS. Le 1er juillet 2010, l'Agence a débuté l'administration de la RATVP (Réforme de l'administration de la taxe de vente provinciale) menant à une hausse des transferts et remises.

Taxes sur l'énergie

Les taxes sur l'énergie ont augmenté de 148,7 millions ou de 2,9 %. Cette hausse est attribuable à une croissance modérée dans la consommation de l'essence et du carburant diesel. La consommation du carburant d'aviation a également augmenté en accord avec la forte croissance dans le secteur aérien.

Autres taxes et droits d'accise

Les autres taxes et droits d'accise ont augmenté de 234,7 millions de dollars ou de 7,7 %. Cette hausse est en accord avec la croissance de la production des produits du tabac.

Droits divers

Les droits divers ont augmenté de 231,1 millions de dollars ou de 38,4 %. Ceci reflète la hausse des revenus provenant des droits pour la sécurité des passagers du transport aérien qui ont augmenté en raison d'une hausse des taux ainsi que l'augmentation des voyages par voie aérienne.

Cotisations de l'assurance-emploi

Les cotisations d'assurance-emploi ont augmenté de 741,6 millions de dollars ou de 4,3 %. Cela a été en accord avec la croissance des retenues à la source grâce à la hausse de l'emploi, la hausse du revenu imposable et une augmentation du plafond de la contribution maximale.

Intérêts, pénalités et autres revenus

Les intérêts, pénalités et autres revenus ont augmenté de 543,5 millions de dollars ou de 15,6 %. Cette augmentation est attribuable à un règlement des amendes judiciaires relatives aux accords de règlement au civil sur le tabac avec une augmentation des soldes des arriérés. Les taux d'intérêt prescrits ont été stables.

Charge d'intérêts

La charge d'intérêts a augmenté de 36,8 millions de dollars ou de 7,0 %. Cela provenait de la hausse des intérêts payés sur les remboursements émis aux sociétés, partiellement compensée par une réduction sur les intérêts payés sur l'impôt sur le revenu des particuliers et des remboursements de la TPS.

Figure 23 Recettes fiscales directes

Comme l'illustre la figure 23, la composante la plus importante des recettes fiscales directes est l'impôt sur le revenu des particuliers et des fiducies, suivie par l'impôt sur le revenu des sociétés et les retenues d'impôt auprès des non-résidents. La proportion d'impôt sur le revenu des particuliers a augmenté par rapport à l'année précédente en raison de la croissance économique et la hausse de l'emploi.

Figure 24 Revenus fiscaux indirects

Comme l'indique la figure 24, la composante la plus importante des recettes fiscales indirectes est la TPS, suivie par les taxes sur l'énergie, les autres taxes et droits d'accise et les droits divers. La proportion de la TPS a diminué en raison de la baisse des cotisations nettes de la TPS et de la forte croissance des taxes sur l'énergie et des droits divers.

Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux, des premières nations et du régime de pensions du Canada

Gouvernements provinciaux, territoriaux, Premières nations et Régime de pension du Canada (en milliers de dollars)	**2011**	**2010**	**+/-**	**%**
Impôt sur le revenu - Particuliers et fiducies	48 021 244	47 045 448	975 796	2,1 %
Impôt sur le revenu - Sociétés	12 810 324	11 930 666	879 658	7,4 %
Taxe de vente harmonisée	21 693 984	2 912 579	18 781 405	644,8 %
Autres revenus	559 599	266 033	293 566	110,3 %
Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et Premières nations	**83 085 151**	**62 154 726**	**20 930 425**	**33,7 %**
Cotisation de pension, intérêts et pénalités administrés au nom du Régime de pensions du Canada	**37 177 356**	**36 365 844**	**811 512**	**2,2 %**

Les revenus provinciaux, territoriaux et des Premières nations étaient de 83,0 milliards de dollars en 2011, soit 20,9 milliards de dollars plus élevés qu'en 2010. Les cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC) étaient de 37,2 milliards de dollars en 2011, soit 811,5 millions de dollars de plus qu'en 2010.

Particuliers et fiducies

Les revenus liés à l'impôt sur le revenu des particuliers ont augmenté de 975,8 millions de dollars ou de 2,1 %. Cette augmentation découle de la hausse des recettes due à la croissance économique et à la hausse de l'emploi, partiellement compensée par les réductions annoncées dans plusieurs budgets provinciaux 2009.

Sociétés

Les revenus liés à l'impôt sur le revenu des sociétés ont augmenté de 879,7 millions de dollars ou de 7,4 %. Cette augmentation provient de la hausse des bénéfices des sociétés, partiellement compensée par des réductions d'impôt des sociétés en Ontario et en Colombie-Britannique. Certaines des pertes antérieures de grandes sociétés ont eu peu d'impact sur l'impôt sur le revenu provincial des sociétés car elles se rapportaient aux années d'imposition antérieures à l'introduction de l'harmonisation fiscale des sociétés en Ontario.

Taxe de vente harmonisée (TVH)

Les revenus liés à la TVH ont augmenté de 18,8 milliards de dollars ou de 644,8 %. Cette croissance est attribuable à la mise en œuvre de la taxe de vente harmonisée pour l'Ontario et la Colombie-Britannique le 1er juillet 2010 de même qu'à une hausse de taux en Nouvelle-Écosse. Ceci a été partiellement compensé par une augmentation des remises provinciales, également associée à la mise en œuvre de la RATVP. Le 26 août 2011, la province de la Colombie-Britannique a annoncé qu'elle retournerait à la taxe de vente provinciale. La période de transition prévue devrait s'échelonner sur un minimum de 18 mois. Au cours de cette période, l'Agence continuera à administrer la TVH en Colombie-Britannique.

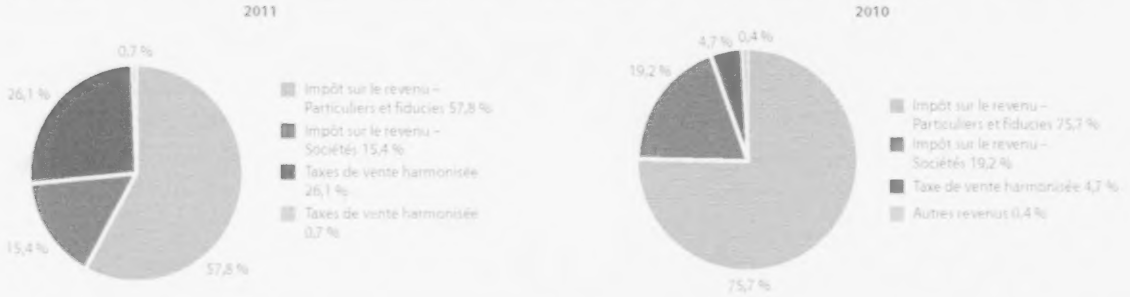
Autres revenus

Les autres revenus ont augmenté de 293,6 millions de dollars ou de 110,3 %. Cette augmentation est attribuable aux accords de règlement au civil sur le tabac.

Revenus administrés au nom du Régime de pensions du Canada

Les revenus du régime de pensions du Canada ont augmenté de 811,5 millions de dollars ou de 2,2 %. Cette augmentation est en accord avec la croissance des retenues à la source grâce à la hausse de l'emploi, la hausse du revenu imposable et l'augmentation du plafond de la contribution maximale.

Figure 25 Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations



Comme l'illustre la figure 25, l'impôt sur le revenu des particuliers et fiducies représentait la principale composante des revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations. Cette composante de revenus était suivie de la taxe de vente harmonisée et de l'impôt sur le revenu des sociétés. La proportion de l'impôt sur le revenu des particuliers a diminué de façon considérable par rapport à l'année précédente, en raison de la mise en œuvre de la taxe de vente harmonisée en Ontario et en Colombie-Britannique le 1er juillet 2010.

Charges et recouvrement nets administrés

Charges et recouvrements administrés (en milliers de dollars)	2011	2010	+/-	%
Charges administrées au nom du gouvernement fédéral				
Prestations fiscales pour enfants	10 013 367	9 752 506	260 861	2,7 %
Prestation universelle pour la garde d'enfants	2 642 485	2 587 264	55 221	2,1 %
Allocations spéciales pour enfants	222 438	215 264	7 174	3,3 %
Transferts aux provinces des droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre	220 735	205 545	15 190	7,4 %
Créances douteuses	3 344 307	2 847 076	497 231	17,5 %
Autres	9	529	(520)	-98,3 %
Total des charges administrées au nom du gouvernement fédéral	16 443 341	15 608 184	835 157	5,4 %

Charges et recouvrements administrés (en milliers de dollars)	2011	2010	+/-	%
Recouvrements administrés au nom du gouvernement fédéral				
Prestations de la Sécurité de la vieillesse	(1 061 615)	(954 785)	(106 830)	11,2 %
Prestations d'assurance-emploi	(224 929)	(217 963)	(6 966)	3,2 %
Total des recouvrements administrés au nom du gouvernement fédérale	(1 286 544)	(1 172 748)	(113 796)	9,7 %
Charges et recouvrements nets administrés au nom du gouvernement fédéral	15 156 797	14 435 436	721 361	5,0 %
Charges administrées au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux				
Prestation de transition à la taxe de vente de l'Ontario	2 619 861	-	2 619 861	N/A
Programmes de prestations familiales	1 063 553	921 234	142 319	15,4 %
Subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario	199 828	183 226	16 602	9,1 %
Crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie-Britannique	167 663	157 601	10 062	6,4 %
Crédits sur la taxe de vente	1 146 406	112 077	1 034 329	922,9 %
Dividende sur les mesures climatiques de la Colombie-Britannique	2 296	5 958	(3 662)	-61,5 %
Charges nettes administrées au nom des provinces et territoires	5 199 607	1 380 096	3 819 511	276,8 %
Créances douteuses administrées au nom du Régime de pensions du Canada	108 073	89 307	18 766	21,0 %
Total des charges et recouvrements nets administrés	20 464 477	15 904 839	4 559 638	28,7 %

Les charges et les recouvrements fédéraux nets étaient de 15,2 milliards de dollars en 2011, ce qui représente une augmentation de 721,4 millions de dollars par rapport en 2010. Les charges provinciales et territoriales nettes étaient de 5,2 milliards de dollars, ce qui représente une augmentation de 3,8 milliards de dollars par rapport en 2010.

Charges fédérales administrées

Les charges fédérales administrées ont augmenté de 835,2 millions de dollars ou de 5,4 %. Cette augmentation provient d'une plus grande provision pour créances douteuses due à la hausse des arriérés, au changement de taux de provision pour créances douteuses ainsi qu'une augmentation des prestations fiscales pour enfants à cause de l'indexation des prestations et des améliorations de la prestation pour enfants handicapés, conforme aux changements annoncés dans le budget de 2009.

Recouvrements fédéraux administrés

Les recouvrements fédéraux administrés ont augmenté de 113,8 millions de dollars ou de 9,7 %. Cette augmentation résulte de la hausse des recouvrements de la sécurité de vieillesse (SV), due à une augmentation du nombre de bénéficiaires de prestations de la SV et des revenus plus élevés rapportés.

Charges nettes administrées pour les provinces et les territoires

Les charges nettes administrées pour les provinces et les territoires ont augmenté de 3,8 milliards de dollars ou de 276,8 %. Cette augmentation est due à la mise en œuvre de la prestation de transition à la taxe de vente de l'Ontario, au crédit de taxe de vente de l'Ontario et de la Colombie-Britannique.

Créances douteuses administrées pour le Régime de pensions du Canada

La provision pour créances douteuses administrées pour le Régime de pensions du Canada a augmenté de 18,8 millions de dollars ou de 21,0 %. Cette augmentation a été attribuable à l'augmentation des arriérés.

Figure 26 Charges et recouvrements administrés au nom du gouvernement du Canada et au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux

Comme l'illustre la figure 26, les charges et recouvrements nets administrés pour le gouvernement fédéral se composaient pour la plupart des charges et des recouvrements administrés au nom du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux et territoriaux. La proportion des charges et des recouvrements fédéraux a diminué à cause de la mise en œuvre de la prestation de transition à la taxe de vente de l'Ontario, au crédit de taxe de vente de l'Ontario et de la Colombie-Britannique.

Sommaire de l'évaluation de l'efficacité des systèmes de contrôle interne en matière de rapports financiers et du plan d'action de l'Agence du revenu du Canada

Exercice 2010-2011

Annexe à la Déclaration de responsabilité de la direction englobant le contrôle interne en matière de rapports financiers.

Note au lecteur

Depuis l'entrée en vigueur, le 1er avril 2009, de la Politique sur le contrôle interne du Conseil du Trésor, les ministères et les organismes sont dorénavant tenus de démontrer qu'ils se sont dotés d'un système efficace de contrôle interne en matière de rapports financiers (CIRF).

Dans le cadre de cette politique, les ministères doivent évaluer annuellement leur système de CIRF, établir des plans d'action pour apporter les redressements qui s'imposent et joindre à leurs Déclarations de responsabilité de la direction un sommaire des résultats de l'évaluation et du plan d'action.

Les systèmes efficaces de CIRF permettent d'obtenir des états financiers fiables et fournissent l'assurance que :

- les transactions sont dûment autorisées;
- les dossiers financiers sont adéquatement tenus;
- les actifs sont protégés contre les risques comme le gaspillage, les abus, les pertes, la fraude et la mauvaise gestion; et
- les lois, les règlements et les politiques applicables sont respectés.

Il est important de noter que le système de CIRF n'est pas conçu pour éliminer tous les risques, mais plutôt pour les atténuer à un niveau raisonnable grâce à des mécanismes de contrôle efficaces et proportionnels aux risques visés.

Le maintien d'un système efficace de CIRF constitue un processus permanent dont le but est de cerner les risques clés, d'évaluer l'efficacité des contrôles clés connexes et d'apporter les redressements nécessaires, ainsi que de surveiller son rendement à des fins d'amélioration continue. Par conséquent, la portée, la fréquence et l'état d'avancement des évaluations ministérielles ou d'entreprise de l'efficacité du système de CIRF peuvent varier d'une organisation à l'autre, compte tenu des risques et des situations qui lui sont propres.

L'évaluation annuelle du système de CIRF prévue dans la Politique sur le contrôle interne du Conseil du Trésor a pour objet d'être une auto-évaluation de la gestion dirigée et administrée par l'administrateur supérieur des affaires financières et appuyée par la haute direction. Cependant, les principales constatations et les principaux résultats des vérifications externes peuvent guider cette auto-évaluation. Dans le cas de l'ARC, les modifications apportées aux accords de perception fiscale (APF) fédéraux-provinciaux qui sont entrées en vigueur à compter de l'année d'imposition 2004 présentent une nouvelle disposition relative à la vérification obligeant le vérificateur général à réaliser périodiquement un examen du caractère adéquat des mécanismes de contrôle interne de l'ARC appliqués aux états financiers annuels présentés en vertu des APF; les résultats de cet examen sont communiqués aux ministres des Finances des provinces et des territoires. Conformément à ces obligations, le Bureau du vérificateur général (BVG) effectue, périodiquement, une vérification des éléments de l'auto-évaluation du système de CIRF de l'ARC qui sont pertinents aux APF. La partie du système de CIRF qui est visée par la vérification aux termes des APF et les résultats des vérifications des mesures de contrôle réalisées à ce jour par le BVG sont expliqués et décrits aux sections 3 et 4 de l'annexe.

1. Introduction

Le présent document est annexé à la Déclaration de responsabilité de la direction englobant le contrôle interne en matière de rapports financiers de l'Agence du revenu du Canada (ARC) pour l'exercice 2010-2011. Comme l'exige la Politique sur le contrôle interne du Conseil du Trésor (CT), en vigueur depuis le 1er avril 2009, le document présente les renseignements sommaires sur les mesures prises par l'ARC en vue de tenir un système efficace de contrôle interne en matière de rapports financiers (CIRF). En particulier, il fournit de l'information sommaire sur les évaluations menées par l'ARC, en date du 31 mars 2011 dont les progrès, les résultats et les plans d'action connexes ainsi que des principales données financières permettant de comprendre l'environnement de contrôle propre à l'ARC.

1.1 Pouvoirs, mandat et activités de programme

Le mandat de l'ARC repose sur un cadre de lois complexes promulguées par le Parlement et par les assemblées législatives provinciales et territoriales. Pour exécuter son mandat, l'ARC administre un large éventail de programmes d'impôt, de prestations et de programmes connexes visant à s'assurer que les contribuables s'acquittent de leurs obligations et reçoivent leurs prestations tout en protégeant l'assiette fiscale du Canada. Pour en savoir plus sur les pouvoirs, le mandat et les activités de programme,

veuillez consulter la section Aperçu du rapport annuel à la page 13 ou le Rapport sur les plans et les priorités de l'ARC http://www.tbs-sct.gc.ca/rpp/2011-2012/inst/nar/nar00-fra.asp. Les renseignements sur les charges et les revenus liés aux opérations et aux activités de l'ARC sont également accessibles dans les Comptes publics du Canada http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/72-fra.html.

1.2 Principales données financières

Voici les principaux résultats enregistrés par l'ARC pour l'exercice 2010-2011 :

Activités de l'Agence

- Le total des charges s'élève à 4 606 millions de dollars, dont 74 % en charges relatives au personnel.
- Le total de l'actif et du passif s'élève respectivement à 793 millions de dollars et à 1 068 millions de dollars. Les biens immobiliers représentent 68 % de l'actif total de l'Agence. Les indemnités de départ des employés représentent environ 59 % du passif total et les comptes créditeurs et les charges à payer en représentent environ 16 %.

Activités administrées

- Le totale des revenus administrés s'élève à environ 311 milliards de dollars, dont 191 milliards de dollars en revenus administrés en vertu des lois fiscales et d'autres lois fédérales au nom du gouvernement du Canada; 83 milliards de dollars en revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations en vertu de divers protocoles d'entente et d'accords analogues et 37,2 milliards de dollars de revenus administrés au nom du Régime de pensions du Canada.
- Le total des paiements en prestations et crédits administrés dans le cadre des services et des programmes de prestations au nom du gouvernement du Canada et des gouvernements provinciaux et territoriaux s'élève à environ 20,5 milliards de dollars.

La responsabilité de l'exécution du mandat de l'ARC est partagée entre les directions générales des programmes et les fonctions d'entreprise à l'Administration centrale et aux opérations régionales menées dans l'ensemble du pays, y compris dans 48 bureaux des services fiscaux et 7 centres fiscaux. La capacité de l'ARC en technologies de l'information (TI) est un facteur essentiel à la prestation de services aux Canadiens et comporte la prise en charge de deux centres de données qui traitent jusqu'à 4,5 millions d'opérations l'heure, de cinq ordinateurs centraux et d'environ 1 400 serveurs et l'entretien de plus de 450 applications opérationnelles nationales dans un environnement informatique réparti englobant plus de 400 emplacements.

La Direction générale des finances et de l'administration (DGFA) de l'Agence appuie l'exécution de programmes et la prestation de services de l'ARC en fournissant des conseils judicieux, des produits et des services liés à plusieurs fonctions essentielles, y compris l'administration financière, la gestion des ressources, la sécurité, les affaires internes et l'administration. Elle contribue également à assurer l'observation et le respect des lois, des politiques et des directives. Les activités de la DGFA sont réalisées par une équipe de près de 3 000 employés, dont environ 30 % à l'Administration centrale et 70 % dans les régions. Cette équipe est un pilier essentiel quant à l'efficacité du système de contrôle en matière de rapports financiers de l'ARC qui dispose de deux catégories d'états financiers : une pour les activités de l'Agence et l'autre pour les activités administrées. Un autre aspect également important des rapports financiers, et plus particulièrement en ce qui concerne des activités administrées, ce sont les nombreuses procédures menées dans le cadre des opérations régionales ou à l'Administration centrale, telles que la collecte, la saisie des données et le traitement des déclarations de revenus, ainsi que la majorité des applications de système utilisées à l'ARC. Cette situation rend particulièrement difficiles les tâches de définition de la portée, de documentation et l'évaluation des contrôles connexes de l'ARC.

1.3 États financiers vérifiés

Comme nous l'avons mentionné précédemment, aux fins des rapports financiers les activités de l'Agence ont été réparties en deux catégories d'états financiers : les Activités de l'Agence et les Activités administrées. Les états financiers des Activités de l'Agence comprennent les revenus et les charges d'exploitation gérés par l'Agence qui servent à la gestion de l'organisation. Les états financiers des Activités administrées comprennent les revenus et les charges gérés pour des tiers, tels que le gouvernement fédéral, une province, un territoire ou tout autre groupe ou organisme.

L'ARC produit des états financiers annuels vérifiés depuis l'exercice 1999-2000 et a toujours reçu une opinion sans réserve de la part du vérificateur général du Canada.

1.4 Ententes de services afférentes aux états financiers

1.4.1 Recours de l'ARC à d'autres fournisseurs de services gouvernementaux

L'ARC dépend des organisations suivantes pour ce qui est du traitement de certaines opérations consignées dans ses états financiers.

Ententes courantes

- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) administre de façon centralisée le paiement des salaires et s'occupe des fonctions, telles que le calcul de la rémunération générale, les retenues sur la paie, la sécurité des renseignements concernant la paie et les redressements rétroactifs automatiques dans le système régional de paie (SRP).
- Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) fournit à l'ARC les données utilisées pour calculer des diverses régularisations et allocations, comme les indemnités de départ à payer.
- Le ministère de la Justice fournit à l'ARC des services de consultation juridique, de contentieux et de rédaction législative.
- Le Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) fournit à l'ARC des services de vérification.

Ententes particulières

- Le ministère du Revenu du Québec est chargé de l'administration conjointe de la taxe sur les produits et services (TPS) et de la taxe de vente du Québec (TVQ) pour les entreprises dans la province de Québec.

1.4.2 Services de l'ARC desquels dépendent d'autres ministères et organismes

Ententes particulières

- L'ARC fournit à l'Agence des services frontaliers du Canada des services de TI en relation avec son système d'opérations financières.

1.5 Changements importants au cours de l'exercice 2010-2011

- L'ARC a introduit un crédit séparé pour les dépenses en capital qui prend effet à compter de l'exercice 2010-2011 afin de séparer ses crédits budgétaires et ses dépenses en immobilisations de ses crédits budgétaires et dépenses de fonctionnement lorsqu'elle présente au Parlement une demande de pouvoir de dépenser ou un rapport financier. Cela a entraîné des modifications aux systèmes et aux procédures en vue de budgéter, de financer, de codifier et de faire le suivi des coûts en immobilisations de façon séparée.
- En décembre 2009, l'ARC a décidé de retirer les prérogatives d'Administrateur supérieur du risque de l'ASAF et sous-commissaire, DGFA, et de créer un nouveau poste indépendant d'Administrateur supérieur du risque qui relève directement du commissaire. Suite à cette décision, en juin 2010, M. Brian Philbin a été nommé au nouveau poste et une direction générale distincte a été mise sur pied pour assurer la fonction de Gestion des risques d'entreprise (GRE) redéfinie.
- Depuis le 1er juillet 2010, la taxe de vente harmonisée (TVH), qui est administrée à l'échelle fédérale par l'ARC, remplace la taxe de vente provinciale (TVP) de l'Ontario et de la Colombie-Britannique et la TPS fédérale. Pour répondre aux nouvelles exigences opérationnelles de la TVH, il fallait modifier et, dans certains cas, élargir les processus opérationnels et l'infrastructure de TI de l'ARC. Toutefois, le 26 août 2011, la province de la Colombie-Britannique a annoncé qu'elle retournerait à la TVP. La période de transition prévue devrait s'échelonner sur un minimum de 18 mois. Au cours de cette période, l'Agence continuera à administrer la TVH en Colombie-Britannique.
- En décembre 2010, le Conseil de direction de l'ARC a approuvé les cinq nouvelles politiques de l'ARC ci-dessous qui appuient le Cadre de politiques pour la gestion financière et les finances d'entreprise de l'ARC. Quatre de ces cinq nouvelles politiques sont issues de la suite des politiques de gestion financière du CT, tandis que la Politique sur l'administration financière, établie à la suite des dispositions de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* qui confère à l'ARC des compétences sur les questions relatives à ses grandes orientations administratives, comprend les droits financiers visant à indemniser les personnes pour les dépenses engagées au cours de l'exécution des activités de l'ARC (p. ex., voyage d'affaires et accueil).
  - Politique sur la gouvernance en matière de gestion financière
  - Politique sur le contrôle financier interne
  - Politique sur la gérance des systèmes de gestion financière
  - Politique sur la gestion financière des ressources, l'information et les rapports financiers
  - Politique sur l'administration financière
- Le 3 décembre 2010 M. Filipe Dinis, sous-commissaire adjoint de la DGFA a assumé les fonctions d'ASAF et sous-commissaire à titre intérimaire. M. Dinis a été nommé à ce poste de façon permanente le 27 janvier 2011.

2. Environnement de contrôle de l'ARC facilitant le CIRF

L'ARC reconnaît qu'il incombe à la haute direction de donner le ton pour que les employés de tous les niveaux comprennent leur rôle dans le maintien d'un système efficace de CIRF et qu'ils soient en mesure d'exercer efficacement leurs responsabilités à cet égard. L'ARC a pour priorité de s'assurer que les risques sont bien gérés grâce à un environnement de contrôle adaptable, axé sur le risque et favorable à un processus continu d'amélioration et d'innovation.

2.1 Postes, rôles et responsabilités clés

Ci-dessous sont les postes et comités clés de l'ARC qui sont chargés d'assurer et d'examiner l'efficacité du système de CIRF :

Commissaire - À titre d'administratrice des comptes, la commissaire et première dirigeante (PD) de l'ARC assume la responsabilité générale et le leadership des mesures prises en vue d'assurer l'efficacité du système de contrôle interne. En cette qualité, elle préside le Comité de gestion de l'Agence, siège au Conseil de direction de l'ARC et assiste aux réunions du comité de la vérification.

Administrateur supérieur des affaires financières (ASAF) - L'administrateur supérieur des affaires financières (ASAF) relève directement du commissaire. Il exerce un leadership pour assurer la coordination, la cohérence et l'orientation de la conception et du maintien d'un système de CIRF efficace et intégré, y compris son évaluation annuelle. En cette qualité, l'ASAF préside le Comité directeur d'attestation PD-ASAF de l'ARC et assiste aux réunions du comité de la vérification.

Comité directeur d'attestation PD-ASAF - Le Comité directeur d'attestation PD-ASAF, qui est présidé par l'ASAF et composé de sous-commissaires ayant d'importantes responsabilités dans le CIRF, dont le Dirigeant principal de l'information, la Dirigeante principale de la vérification et la sous-commissaire de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise et l'Administrateur supérieur du risque, est chargé d'examiner les progrès et les résultats du processus d'évaluation des CIRF de l'ARC et d'approuver des plans d'action visant à traiter les questions de contrôle essentielles.

Comité de la vérification du Conseil de direction - Le comité de la vérification aide le Conseil de direction (le Conseil) à exercer ses responsabilités de surveillance en examinant le cadre comptable, les renseignements sur les finances et le rendement, les contrôles internes et les risques financiers de l'Agence, ainsi que son observation des lois financières et environnementales. Sur la recommandation du comité de la vérification le Conseil approuve les États financiers annuels de l'Agence. La commissaire, l'ASAF, la Dirigeante principale de la vérification et la sous-commissaire de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise ainsi qu'un représentant du Bureau du vérificateur général (BVG) assistent tous aux réunions du comité de la vérification. Fondé en 1999, le comité de la vérification est composé de cinq membres externes qui sont tous indépendants de l'ARC.

Comité de gestion de l'Agence - À titre de seul comité décisionnel de l'Agence, le Comité de gestion de l'Agence surveille l'élaboration et l'exécution des programmes, ainsi que les activités quotidiennes de l'Agence et tous les risques connexes. Le Comité de gestion de l'Agence assure l'examen, l'approbation et le suivi du Profil des risques de l'entreprise.

Dirigeante principale de la vérification - La Dirigeante principale de la vérification et sous-commissaire de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise relève directement du commissaire et fourni, à travers une fonction de vérification interne efficace, une assurance indépendante et juste des pratiques de gestion des risques, de contrôle interne et de gouvernance de l'ARC. En cette qualité, la Dirigeante principale de la vérification est membre du Comité directeur d'attestation PD-ASAF et assiste aux réunions du comité de la vérification.

Administrateur supérieur du risque - L'administrateur supérieur du risque et sous-commissaire de la Direction générale de la gestion des risques d'entreprise relève directement de la commissaire et surveille la fonction liée à la GRE de l'Agence visant à fournir des renseignements fiables sur les risques qui serviront à la prise de décisions au niveau de l'organisation, des opérations et des projets.

Division des contrôles internes - La Division des contrôles internes au sein de la fonction des finances et administration (F&A) appuie les tâches de l'ARC en matière de conception et de maintien d'un système de CIRF efficace et intégré en collaboration avec les responsables de la TI et des processus opérationnels, et ce, en documentant et en vérifiant le caractère adéquat des CIRF et en présentant les résultats au Comité directeur d'attestation PD-ASAF, à la commissaire et au comité de la vérification du Conseil de direction, y compris des renseignements sur les plans d'action visant à renforcer les contrôles, le cas échéant.

2.2 Mesures clés prises par l'ARC

L'ARC contribue également à assurer l'efficacité de son environnement de contrôle face aux risques inhérents aux rapports financiers en favorisant le comportement éthique et grâce à son engagement à l'égard de plusieurs facteurs, tels que la compétence, la gouvernance et la structure organisationnelle, mais aussi sa fonction de GRE, ses systèmes et processus qui permettent de communiquer régulièrement, en temps utile et avec l'exactitude les renseignements pertinents aux personnes concernées. Voici les principaux volets et activités :

Environnement de contrôle

- Favoriser et maintenir la sensibilisation au Code de déontologie et de conduite de l'ARC.
- Officialiser l'engagement de la direction à l'égard des valeurs et de l'éthique grâce à un système de gestion du rendement.
- Prévoir des mécanismes qui permettent de prendre des mesures adéquates en réponse aux violations du Code.
- Un système de gestion des ressources humaines axé sur les compétences qui assure le perfectionnement et la promotion des employés en fonction des compétences jugées essentielles à la réussite de l'organisation, y compris dans le domaine de la gestion financière.

- Une politique officielle sur l'apprentissage qui décrive les rôles et les responsabilités spécifiques des cadres supérieurs, des gestionnaires et des employés concernant le perfectionnement des employés.
- Un processus annuel de plan personnel d'apprentissage au moyen duquel les employés travaillent avec leurs gestionnaires afin de cerner les possibilités de formation de l'année suivante, reliées aux exigences d'un poste et au développement des compétences.
- Un bon processus de planification de la relève pour les postes de cadres.
- Une structure organisationnelle et un cadre de responsabilisation qui définissent clairement les rapports hiérarchiques et la délégation des pouvoirs et des responsabilités, y compris pour le lancement et l'approbation des opérations.
- Établir des ententes annuelles de rendement pour les cadres, en fonction de lignes directrices harmonisées avec les priorités et les réalisations attendues du Plan d'entreprise (PE) y compris concernant la gestion financière.
- Un comité de la vérification indépendant et chevronné qui participe activement à la surveillance des CIRF de l'Agence.

Gestion du risque

- Une fonction de GRE intégrée, dirigée par l'Administrateur supérieur du risque qui relève directement de la commissaire et PD et qui est chargé de définir la vision globale de l'Agence en matière de risques pour appuyer un processus décisionnel efficace et favoriser l'instauration d'une culture de gestion des risques à l'Agence.
- Un processus de planification stratégique annuel qui lie les initiatives et les priorités stratégiques avec le Profil des risques de l'entreprise.
- Un processus annuel de planification d'entreprise qui permet d'établir des objectifs et des priorités au niveau de l'entité, de les documenter et de les communiquer, ainsi que d'harmoniser les activités et les crédits budgétaires de l'Agence avec ces objectifs et priorités.
- Le Comité de gestion des ressources et des investissements qui supervise la gestion et le bon déroulement des investissements de projet importants, y compris l'identification, le suivi et la gestion des risques internes et externes.

Systèmes d'information et communication

- Des rapports financiers et des analyses financières mensuels (pour les prévisions budgétaires ainsi que les recettes et dépenses) qui sont révisés et approuvés par la haute direction.
- Les rapports financiers et les analyses financières trimestriels qui sont examinés par le Comité de gestion de l'Agence et le Conseil.
- Une stratégie de la TI officielle qui guide l'élaboration et le maintien de la TI, qui est mise à jour annuellement pour aider à assurer l'appui continu à la réalisation des stratégies et des priorités indiquées dans le PE, y compris concernant la gestion financière.
- Une évaluation annuelle de la durabilité des applications afin de cerner et de gérer les risques inhérents à la durabilité des applications en établissant les priorités de chaque système quant à la modernisation.
- Une interaction entre les représentants de la DGFA de l'ARC et le SCT, le ministère des Finances et le BVG afin de s'assurer que les nouveaux enjeux et développements en matière de comptabilité sont cernés et traités comme il se doit.
- Le Bureau des divulgations internes au sein de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise qui assure un mécanisme confidentiel permettant aux employés de divulguer un acte répréhensible.

Surveillance

- La Division des contrôles internes de la DGFA chargée de garantir aux responsables de la gouvernance que les CIRF adéquats sont en place à l'Agence et qu'ils fonctionnent efficacement.
- Les unités de surveillance au sein de la fonction des F&A à l'Administration centrale et aux bureaux régionaux chargées de la surveillance des opérations liées aux activités de l'Agence (p. ex., transactions de la paie) et aux activités administrées (p. ex., déclarations de revenus des particuliers (T1)), de veiller à ce que les risques inhérents à l'exactitude des rapports financiers soient atténués convenablement.
- Une fonction de vérification interne qui fournit des renseignements, des avis et l'assurance professionnels, indépendants et justes de la validité du cadre de gestion de l'Agence et de l'efficacité, de l'efficience et de la rentabilité des stratégies, des systèmes, des programmes et des pratiques de l'Agence.
- Présentation des recommandations en matière de vérification interne ainsi que des plans d'action de la direction au comité de gestion de la vérification et de l'évaluation, présidé par la commissaire de l'ARC, de même qu'au comité de la vérification.
- Un processus de suivi annuel afin de surveiller les progrès de la direction quant à la mise en œuvre des plans d'action découlant des recommandations des vérifications externes et internes, y compris ce qui concernent les rapports financiers.

3. Évaluation du système de CIRF de l'ARC

Conformément à la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, les états financiers de l'ARC sont vérifiés par le Bureau du vérificateur général (BVG) depuis onze ans. Parallèlement, le comité de la vérification du Conseil de direction et la haute direction de l'ARC assurent une surveillance accrue de la préparation et la présentation des rapports financiers, y compris l'examen des renseignements relatifs à la conception et à la conformité de son système de CIRF afin d'obtenir une plus grande assurance que les risques majeurs inhérents aux rapports financiers sont adéquatement atténués.

De plus, les accords de perception fiscale (APF) fédéraux-provinciaux révisés, qui sont entrés en vigueur l'année d'imposition 2004, ont apporté des nouvelles dispositions de vérification exigeantes la présentation périodiquement aux ministres provinciaux et territoriaux des Finances des rapports concernant les résultats des vérifications effectuées par le vérificateur général du caractère adéquat des contrôles internes de l'ARC par rapport aux états financiers annuels fournis en vertu des APF. Le BVG et l'ARC ont convenu que la nouvelle mission de la vérification reposerait sur la norme définie au chapitre 5970 du Manuel de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (Rapport du vérificateur sur les contrôles d'un organisme de services), une nouvelle norme ajoutée à ce manuel en 2005 pour tenir compte de l'essor remarquable de l'impartition et du recours aux organismes de services, y compris pour la prestation de services variés et complexes.

Ces nouveaux rapports visent à fournir aux gouvernements provinciaux et territoriaux ainsi que leurs vérificateurs une assurance indépendante, de niveau vérification que les contrôles à l'ARC visant à appuyer l'administration et l'établissement de rapports sur les recettes relatives à l'impôt sur le revenu provinciales et territoriales sont correctement conçus pour atténuer les principaux risques et fonctionnent efficacement. Les rapports sont destinés à l'usage particulier des ministères provinciaux et territoriaux principalement responsables de l'impôt sur le revenu et à leurs vérificateurs, et ne sont pas des documents publics. À ce jour, l'ARC a publié deux rapports en vertu du chapitre 5970, tous deux relatifs à la conception et à la mise en œuvre de tous les contrôles clés portant sur le Programme d'impôt sur le revenu des sociétés (T2) à un moment précis. Le troisième rapport traite de la conception et de la mise en œuvre du Programme d'impôt sur le revenu des particuliers (T1) en date du 30 novembre 2010.

Les vérifications du CIRF qu'effectue périodiquement le BVG conformément aux dispositions des APF sont une source importante de renseignements sur l'état du système de CIRF de l'ARC pour les états financiers des activités administrées; cependant, leur portée est limitée dans la mesure où elles portent strictement sur les processus et les systèmes qui sont mis à contribution lors de l'établissement de rapports portant sur l'impôt sur le revenu cotisé. Ces vérifications excluent certaines des activités administrées par l'ARC qui concernent d'autres sources de recettes (p. ex., la TPS et les taxes et droits d'accise) et certains comptes importants qui, bien qu'ils ne s'agissent pas de montants exigibles en vertu des APF, constituent des éléments importants de l'information financière de l'ARC sur les activités administrées (p. ex., les comptes clients et les provisions pour créances douteuses). Comme il est indiqué dans la sous-section 3.2 ci-dessous, l'approche de l'ARC concernant l'évaluation de ses CIRF par rapport aux activités administrées, aux fins de la Politique sur le contrôle interne, englobe des principaux éléments de contrôle qui ne font pas partie des exigences d'évaluation ni de vérification liées aux APF.

3.1 Niveau de base de l'évaluation

L'évaluation du CIRF par l'ARC comprend en premier lieu l'évaluation de l'efficacité de la conception afin de permettre de s'assurer que tous les contrôles principaux pertinents à ses données financières ont été correctement déterminés, documentés et mis en œuvre et qu'ils sont à la hauteur des risques qu'ils visent à atténuer. La direction prendra les mesures nécessaires pour traiter comme il se doit et dans les plus brefs délais les sujets de préoccupation. Après avoir vérifié l'efficacité de la conception de ses contrôles, l'ARC évaluera l'efficacité du fonctionnement des contrôles en les mettant à l'essai sur une période prédéterminée afin de vérifier s'ils se fonctionnent comme prévu. La direction prendra les mesures nécessaires pour renforcer les contrôles, au besoin. La mise à l'essai de l'efficacité de la conception et du fonctionnement mènera éventuellement à un processus continu de surveillance en vertu de laquelle le répertoire des contrôles de l'ARC sera réévalué à tour de rôle de façon pluriannuelle en fonction du risque y compris en tenant compte de tout nouveau risque inhérent à l'établissement de rapports financiers qui pourrait avoir surgi depuis la dernière évaluation.

L'évaluation de l'ARC comporte les trois grandes catégories de contrôle suivantes :

- **Contrôles au niveau de l'entité :** Ce sont les contrôles et les pratiques de gestion au sein d'une entité, qui, pris ensemble, constituent le cœur du cadre organisationnel de contrôle de la gestion. Parmi ces contrôles, il y a ceux qui proviennent de l'orientation donnée par la haute direction, dont la culture, les valeurs et l'éthique de l'organisation, la gouvernance, la transparence et les mécanismes de responsabilisation, ainsi que les activités et les outils mis en œuvre dans l'ensemble de l'organisation dans le but d'assurer une plus grande sensibilisation du personnel et aider les employés à comprendre leurs rôles et responsabilités et à acquérir les capacités et compétences requises pour bien gérer les risques. Ces contrôles constituent l'élément essentiel du système de contrôle interne d'une organisation, car ils ont des effets profonds sur l'organisation et peuvent avoir des conséquences importantes sur l'évaluation globale de l'efficacité du CIRF.
- **Contrôles informatiques généraux :** Ils constituent le cadre des contrôles qui s'applique aux environnements informatiques qui appuient les processus opérationnels et les applications connexes. Étant donné la façon dont les données circulent entre les différents groupes opérationnels et les systèmes informatiques, des opérations initiales jusqu'aux rapports financiers, la

direction doit obtenir des garanties en ce qui a trait aux processus et aux contrôles appliqués aux systèmes informatiques et aux bases de données qui hébergent, déplacent et transforment ces données. Les contrôles clés associés à des applications informatiques particulières qui appuient les données et les opérations financières sont généralement examinés au niveau des processus opérationnels.

- **Contrôles des processus opérationnels :** Ce sont les contrôles qui contribuent à atténuer les risques inhérents aux rapports financiers et qui sont liés aux procédures pertinents qui se déroulent dans les unités opérationnelles de l'organisation. La direction doit déterminer les unités opérationnelles et les processus opérationnels (manuels et automatisés) qui traitent les opérations ayant des répercussions sur les comptes importantes et les assertions connexes, et doit également déterminer les risques qui pourraient logiquement donner lieu à une inexactitude importante, en plus d'évaluer le caractère adéquat des contrôles, des politiques, des procédures et des validités en place pour atténuer chacun des risques cernés.

3.2. Portée de l'évaluation de l'ARC en date du 31 mars 2011

Portée

Afin de définir la portée de l'évaluation de son système de CIRF, l'ARC a examiné les comptes principaux et les postes individuels utilisés dans la préparation de ses deux jeux d'états financiers pour déterminer les risques qui, individuellement ou combinés avec d'autres, pourraient raisonnablement donner lieu à une inexactitude importante (risques inhérents aux rapports financiers). Les éléments à risque plus élevé ont donc été associés aux processus opérationnels connexes, qui ont été à leur tour notés en fonction de leur niveau de risque et utilisés pour déterminer les principaux systèmes et applications à inclure dans la portée de l'évaluation.

En fonction de cette analyse, l'ARC a déterminé que la portée de son évaluation devait inclure des contrôles liés à l'établissement de rapports financiers dans les processus opérationnels suivants :

États financiers des Activités de l'Agence

Processus opérationnel	Cote de risque
Clôture financière et rapports financiers	Élevée
Immobilisations corporelles	Élevée
Livre de paie	Moyenne
Dépenses de fonctionnement (Approvisionnement à payer)	Moyenne
Budgétisation et prévisions	Faible

États financiers des Activités administrées[6]:

Processus opérationnel	Cote de risque
Impôt sur le revenu des particuliers T1	Élevée
Impôt sur le revenu des sociétés T2	Élevée
Impôt sur le revenu des fiducies T3	Élevée
Impôt des non-résidents	Élevée
Taxe sur les produits et service (TPS) et Taxe de vente harmonisée (TVH)	Moyenne
Retenues à la source	Moyenne
Taxes et droits d'accise	Moyenne

Cadres de contrôle

L'ARC utilise le cadre du Committee of Sponsoring Organizations (COSO) pour évaluer l'efficacité de la conception de son système de contrôle interne, puisque c'est le modèle de contrôle le plus utilisé et reconnu aux fins de l'évaluation du CIRF. Le cadre du COSO repose sur cinq composantes de contrôle interreliées, dont chacune comporte un certain nombre de principes et d'attributs en fonction desquels on peut évaluer le système de CIRF d'une organisation : l'environnement de contrôle, l'évaluation des risques, les activités de contrôle, les systèmes d'information et communication et la surveillance.

Étant donné que le COSO ne fournit que des indications limitées pour aider les organisations dans l'établissement et l'évaluation des mécanismes de contrôles informatiques, l'ARC utilise le cadre COBIT (Control Objectives for Information and related Technology - Objectifs de contrôle dans les domaines de l'Information et des technologies connexes), pour la loi SOX (*loi*

6. Aux fins de l'évaluation des contrôles sur les États financiers des Activités administrées, l'ARC traite uniquement les processus associés aux soldes financiers qui représentent un risque élevé ou moyen.

Sarbanes-Oxley de 2002)[7] afin de documenter et évaluer la conception de ses contrôles informatiques qui se rapportent à la production de rapports financiers. Le cadre COBIT for SOX définit trois secteurs de contrôle pour examen dans le cadre des évaluations de la conformité des principaux systèmes et applications concernés dans la production de rapports financiers de l'organisation :

Secteurs de contrôle du cadre COBIT for SOX	Cote de complexité
Accès aux programmes et aux données • Sécurité logicielle • Sécurité physique	Élevée
Mise en œuvre et entretien des systèmes • Changements apportés aux applications et aux bases de données • Logiciels de base • Soutien du réseau	Élevée
Opérations informatiques • Interface - Surveillance des travaux • Sauvegarde et récupération	Moyenne

4. Progrès et résultats des évaluations en date du 31 mars 2011

La présente section résume les principaux résultats de l'évaluation de l'ARC qui découlent de la mise à l'essai de l'efficacité de la conception et du fonctionnement effectuée à ce jour.

4.1 Efficacité de la conception des principaux contrôles

Rapports financiers sur les Activités de l'Agence

En 2010-2011, l'ARC a effectué une évaluation de l'efficacité de la conception de ses principaux contrôles liés aux rapports financiers sur les Activités de l'Agence. L'examen portait sur les principaux contrôles des cinq processus opérationnels mentionnés dans la portée (Clôture financière et rapports financiers, Immobilisations corporelles, Livre de paie, Dépenses de fonctionnement, et Budgétisation et prévisions), ainsi que les contrôles des applications et les contrôles informatiques généraux connexes, y compris ceux relatifs aux systèmes suivants :

- Systèmes administratifs d'entreprise (SAE); c'est le système de planification des ressources d'entreprise, axé sur SAP, qui est le système de dossier financier de l'ARC.
- Synergy (Ariba), l'outil électronique d'approvisionnement de l'Agence, utilisé pour gérer le cycle de vie des achats.
- Système de suivi budgétaire qui est destiné à gérer les ressources financières de l'Agence dans une perspective des processus internes (budget) et des organismes centraux (Budget des dépenses).

Après cet examen, la direction de l'ARC a estimé que certains de ses contrôles liés à la gestion de l'accès, à la séparation des tâches et à certaines activités d'examen et de surveillance pouvaient être améliorés; l'Agence a établi les plans d'action afin d'introduire les modifications requises. À titre d'exercice de leçons retenues, l'ARC a également effectué certains tests d'efficacité du fonctionnement des contrôles liés aux rapports financiers sur les Activités administrées. L'ARC utilise les résultats de ces travaux pour planifier et effectuer des tests plus complets en vue de confirmer l'efficacité du fonctionnement de ces contrôles pour l'exercice 2011-2012.

Rapports financiers sur les Activités administrées

En 2010-2011, l'ARC a effectué une auto-évaluation de l'efficacité de la conception de certains de ses contrôles des processus opérationnels liés aux rapports financiers concernant le Programme d'impôt sur le revenu des particuliers (programme T1) ainsi que des contrôles des applications et des contrôles informatiques généraux liés aux principaux systèmes d'information compris dans le traitement des opérations T1. En tout, près de 60 systèmes d'information ont été examinés. L'Agence s'est servie des résultats pour préparer une description de la conception de ces contrôles en date du 30 novembre 2010, laquelle a été soumise au BVG aux fins de vérification, conformément aux obligations stipulées dans les APF.

S'appuyant sur l'auto-évaluation T1 et sur la vérification connexe effectuée par le BVG, la direction de l'ARC a conclu que des améliorations doivent être apportées à la conception de certains de ses contrôles appliqués au traitement des cotisations et des

7. Comme la plupart des processus d'établissement des rapports financiers se font dorénavant à l'aide de l'informatique, ISACA (Information Systems Audit and Control Association) et son partenaire de recherche, le IT Governance Institute (ITGI), ont mis au point COBIT for SOX afin d'orienter la conception et l'évaluation des mécanismes de contrôle informatique aux fins des objectifs d'établissement de rapports financiers et de CIRF.

nouvelles cotisations inhabituelles, la gestion des changements apportés aux systèmes et aussi en matière de gestion de l'accès utilisateur et de séparation adéquate des tâches.

En 2008, l'ARC a effectué une auto-évaluation de l'efficacité de la conception de certains des contrôles des processus opérationnels relatifs au Programme d'impôt sur le revenu des sociétés (programme T2), ainsi que des contrôles des applications et des contrôles informatiques généraux liés aux principaux systèmes d'information impliqués dans le traitement des opérations T2. L'Agence s'est servie des résultats pour préparer une description de la conception de ces contrôles en date du 30 novembre 2008, laquelle a fait l'objet d'une vérification par le BVG en 2009, aux termes des obligations stipulées dans les APF. En réponse aux conclusions de l'auto-évaluation et de la vérification de 2009, la direction de l'ARC a pris des mesures pour améliorer les contrôles relatifs à la gestion des modifications législatives et des changements aux systèmes et à la gestion de l'accès des utilisateurs privilégiés ainsi que pour renforcer les procédures relatifs à l'examen semestriel des privilèges d'accès des employés par les gestionnaires et pour faciliter une séparation adéquate des tâches.

Au cours de l'exercice 2011-2012, l'ARC entend effectuer une auto-évaluation de l'efficacité du fonctionnement de ces contrôles du programme T2, documenter les résultats et, conformément aux dispositions de la vérification des APF, demander au BVG d'effectuer une vérification et de lui présenter une opinion impartiale sur l'efficacité du fonctionnement de ces contrôles sur une période de six mois.

4.2 Efficacité du fonctionnement des principaux contrôles

De février à septembre 2009, F&A a effectué un exercice d'évaluation de l'efficacité du fonctionnement des contrôles au niveau de l'entité (CNE) de l'ARC appliqués tant aux états financiers portant sur les Activités de l'Agence que sur ceux portant sur les Activités administrées. Les principales activités menées ont compris :

- entrevues avec des cadres supérieurs de l'ARC afin de comprendre les principaux contrôles au niveau de l'entité, de les recenser et de les corroborer;
- documentation des principaux CNE en appliquant le cadre des contrôles du COSO comme référence de départ et en adaptant le cadre aux besoins de l'ARC en fonction de son environnement; et
- examen de la documentation et d'un exemple des processus pour valider et démontrer l'efficacité de la conception des contrôles et, le cas échéant, celle du fonctionnement de ces contrôles.

Cette première évaluation indiquait que l'ARC a un robuste système de contrôles au niveau de l'entité, que la plupart de ces contrôles fonctionnent efficacement et que tous les objectifs de contrôle pertinents du cadre du COSO sont atteints. Bien que l'évaluation ait révélé qu'il y a lieu d'apporter plusieurs améliorations et que la direction en ait discuté, elle n'a identifié aucune lacune majeure.

Au cours de l'exercice 2010-2011, F&A a effectué une évaluation axée sur les risques portant sur l'efficacité du fonctionnement de ces contrôles à la fois aux fins de la vérification par le BVG de la conception des contrôles de l'ARC appliqués aux rapports financiers du programme T1 en vertu des APF et aux fins de la déclaration de responsabilité de la direction englobant le CIRF relative aux états financiers de 2010-2011. Cette évaluation a révélé que l'ARC a toujours un système robuste de CNE.

5. Plan d'action de l'ARC

Cette section résume la manière dont l'ARC traite les résultats des activités d'évaluation des contrôles de 2010-2011 et ses plans pour compléter l'évaluation de l'efficacité de la conception et du fonctionnement de son système de contrôle interne.

5.1 Progrès réalisés en date du 31 mars 2011

Rapports financiers sur les Activités de l'Agence

En 2010-2011, en réponse aux résultats de la mise à l'essai de l'efficacité de la conception et des essais sélectionnés de l'efficacité du fonctionnement qui ont été effectués, la direction de l'ARC a désigné et a mis en œuvre partiellement un certain nombre de mesures correctives visant à renforcer les contrôles des rapports financiers portant sur les Activités de l'Agence. Ces mesures comprennent une plus grande restriction ou séparation de l'accès pour effectuer certaines opérations, l'introduction de nouvelles directives pour clarifier et renforcer les responsabilités de la définition et de la gestion des rôles, et une meilleure documentation des activités d'examen et de surveillance aux fins de vérification.

Rapports financiers sur les Activités administrées

En 2010-2011, l'ARC a mis en œuvre en grande partie ses plans visant à renforcer les contrôles sur la gestion des modifications législatives, des changements de systèmes et de l'accès en réponse aux conclusions de la vérification menée en 2009 par le BVG à l'égard de la conception des contrôles T2 pertinents aux APF. De plus, l'ARC a réalisé des progrès considérables dans l'élaboration de plans d'action en réponse aux conclusions préliminaires de la vérification menée en 2011 par le BVG à l'égard de la conception des contrôles T1 pertinents aux APF. Ces conclusions préliminaires révèlent la nécessité de renforcer certains des contrôles associés

au traitement des cotisations et des nouvelles cotisations inhabituelles, à la gestion des changements de systèmes et à la gestion de l'accès.

5.2 Plan d'action pour le prochain exercice et les exercices ultérieurs

Contrôles au niveau de l'entité

Les efforts investis à ce jour par l'ARC dans l'évaluation ont révélé que l'Agence a un système robuste et efficace de CNE qui constitue un volet important de ses CIRF, tant en ce qui concerne les activités de l'Agence que les activités administrées. Étant donné que la confiance du public est indispensable à la capacité de l'ARC de remplir son mandat, l'Agence poursuivra la mise en place de son nouveau Cadre d'intégrité, comprenant des instruments de politique, des programmes et des processus visant à renforcer une culture d'intégrité en engageant plus systématiquement les gestionnaires et les employés dans la prévention, la surveillance, la détection et la gestion des infractions pouvant compromettre des employés, des biens, des renseignements et des recettes. En raison de l'importance des CNE pour l'évaluation globale de l'efficacité de ses CIRF, l'ARC continuera de les surveiller annuellement, en fonction des risques, afin d'obtenir l'assurance de leur efficacité continue.

Rapports financiers sur les Activités de l'Agence

Le plan de 2011-2012 de l'ARC prévoit la mise en œuvre en grande partie des plans d'action visant à renforcer la conception des contrôles, au besoin, et la réalisation d'une évaluation de l'efficacité du fonctionnement de tous les principaux CIRF appliqués aux activités de l'Agence. Une fois que le fonctionnement efficace de ces CIRF est confirmé, l'ARC prévoit passer à un programme annuel de surveillance pour faire le suivi et mettre à l'essai les modifications apportées à ces contrôles et effectuer d'autres essais sur une base sélective en fonction des risques. Cette approche lui permettra de concentrer ses efforts sur les secteurs qui doivent être soumis à de nouveaux tests en fonction de la rétroaction des responsables des contrôles opérationnels et informatiques au sujet des modifications qui ont eu lieu au cours de la période concernée et en fonction des secteurs à risque plus élevé.

Rapports financiers sur les Activités administrées

En 2011-2012, l'ARC prévoit exécuter en grande partie des plans d'action mis au point pour résoudre les problèmes relevés par la vérification de 2009 du BVG qui ont trait à l'efficacité de la conception des contrôles appliqués au programme T2, et par la vérification de 2011 de l'efficacité de la conception des contrôles appliqués au programme T1.

L'ARC compte continuer sur la lancée des progrès qu'elle a accomplis dans la documentation et l'évaluation de l'efficacité de la conception de ses contrôles portant sur les rapports financiers des T1 et T2 à l'appui des exigences en matière de vérification découlant des APF en évaluant l'efficacité du fonctionnement de ces contrôles, en commençant par le programme T2 en 2011-2012. Comme nous l'avons mentionné précédemment, l'ARC prévoit retenir les services du BVG pour procéder à une vérification de l'efficacité du fonctionnement des contrôles du programme T2 sur une période de six mois. Le rapport du BVG sera en conformité avec la nouvelle Norme canadienne de missions de certification (NCMC) 3416, qui a remplacé le chapitre 5970 du Manuel de l'ICCA et qui est entré en vigueur aux périodes de déclaration se terminant en 2011.

L'approche et le calendrier de l'évaluation de l'efficacité du fonctionnement des contrôles du programme T1 ainsi que de l'évaluation de l'efficacité de la conception et du fonctionnement du CIRF pour les autres activités administrées par l'ARC, y compris les contrôles informatiques généraux et les contrôles informatiques au niveau des applications, dépendront de plusieurs facteurs, dont les suivants :

- les plans en cours d'élaboration visant à restructurer les processus opérationnels et les systèmes liés au programme T1;
- les changements majeurs au programme d'exécution des programmes de l'Agence (p. ex., si l'ARC assume la responsabilité de la mise en œuvre et de l'administration de nouveaux programmes fiscaux, de prestations et de crédits pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux ou des Premières nations);
- des compressions appliquées aux niveaux de dépenses des programmes approuvés de l'Agence à la suite de l'Examen stratégique et fonctionnel ou d'autres mesures de compression dans l'ensemble du gouvernement; ou
- d'autres événements qui exercent de fortes pressions sur le temps et la capacité du personnel du programme et de la TI.

En 2011-2012, la direction de l'ARC évaluera le niveau d'effort requis pour compléter l'évaluation de l'efficacité du fonctionnement de son système de contrôle interne et établira un échéancier convenable. Cet échéancier sera examiné au moins une fois par année afin de confirmer la faisabilité des principaux livrables et de tenir compte des nouveaux renseignements sur les risques inhérents aux rapports financiers.

Le tableau ci-dessous fournit un aperçu des plans de l'ARC visant à effectuer son évaluation et à passer à un programme de surveillance continue.

Processus visés par la portée	Document	Évaluation de l'efficacité de la conception	Évaluation de l'efficacité du fonctionnement	Surveillance continue
Activités de l'Agence	Achevé en 2009-2010	Achevée en 2010-2011	À achever en 2011-2012	Prévue en 2013-2014[1]
Activités administrées :				
Impôt sur le revenu des particuliers T1 CIRF pertinents aux APF[2]	Achevé en 2009-2010	Achevée en 2010-2011	Selon l'analyse de 2011-2012[3]	Selon l'analyse de 2011-2012[3]
Impôt sur le revenu des sociétés T2 CIRF pertinents aux APF[2]	Achevé en 2007-2008	Achevée en 2009-2010	À achever en 2011-2012	Selon l'analyse de 2011-2012[3]
Autres CIRF des T1 et T2	Selon l'analyse de 2011-2012[3]			
Impôt sur le revenu des fiducies T3[2]				
Impôt des non résidents				
Taxe sur les produits et services et taxe de vente harmonisée				
Taxes et droits d'accise				
Retenues à la source				

1 Le calendrier pour la surveillance continue du CIRF pour les activités de l'Agence dépend des résultats de l'évaluation de l'efficacité du fonctionnement de 2011-2012 et des plans d'action établis en réponse à ces résultats.

2 Les CIRF liés à l'impôt cotisé sont vérifiés par le Bureau du vérificateur général conformément aux exigences en matière de vérification stipulées dans les accords fédéraux-provinciaux de perception fiscale (APF); les CIRF liés aux impôts courus et aux encaissements ne sont pas assujettis à une vérification de la part du BVG.

3 En 2011-2012, F&A, en consultation avec les gestionnaires chargés des processus opérationnels concernés et les gestionnaires de la direction générale de l'informatique et avec la contribution d'intervenants externes comme les représentants des ministères du revenu des provinces et des territoires et du bureau du vérificateur général, effectuera une analyse des travaux requis et établira un ordre de priorité de ces travaux, afin d'achever l'évaluation de l'efficacité du fonctionnement de tous les principaux CIRF appliqués aux activités administrées de l'ARC et mettra en place un plan pour 2012-2013 et les exercices ultérieurs pour mener à bien ces travaux. Certains variables, y compris les facteurs inscrits et décrits ci-dessus, pourraient influencer la capacité de l'ARC de compléter ces travaux comme prévu et nécessiter des modifications aux échéanciers.

Agence du revenu du Canada – Information financière supplémentaire non vérifiée

Renseignements sur le rendement financier – Crédits parlementaires

Introduction

Cette section du *Rapport annuel de l'ARC au Parlement 2010-2011* fournit des renseignements sur le rendement de la gestion des ressources de l'Agence pour rendre compte au Parlement de l'utilisation des crédits en 2010-2011. Ces renseignements complètent ceux qui sont fournis dans le profil des dépenses suivant chaque activité de programme et satisfont aux exigences visant les rapports ministériels sur le rendement.

Méthode d'établissement de rapports financiers

Le financement de l'Agence du revenu du Canada (ARC) est attribué par le Parlement au moyen de crédits annuels (méthode de comptabilité de caisse modifiée). Dans cette section, l'ARC fait état de ses dépenses et de son rendement au Parlement et fournit des renseignements sur la gestion des crédits parlementaires selon la même méthode. En plus des exigences précitées, l'ARC doit préparer ses états financiers annuels conformément aux principes comptables appliqués à la préparation des états financiers du gouvernement du Canada (soit la méthode de comptabilité d'exercice intégrale). En conséquence, l'État des résultats vérifiés - Activités de l'Agence, à la page 131 comprend les éléments comme les services reçus à titre gracieux par d'autres ministères et organismes fédéraux. Nous présentons un rapprochement dans la Note 3 à la page 137.

Information financière de l'ARC

Activités de l'Agence

Agence du revenu du Canada	**2010-2011** *(en milliers de dollars)*
Budget principal des dépenses[1]	4 476 430
Dépenses prévues[2]	4 523 527
Autorisations totales[3]	4 596 714
Dépenses réelles	4 418 566

[1] Dépenses autorisées par le Parlement au début de l'année fiscale.

[2] Les autorisations au Budget principal des dépenses plus les autres montants anticipés être autorisés au cours de l'année fiscale.

[3] Les dépenses totales autorisées par le Parlement au cours de l'année fiscale.

Les États financiers - Activités de l'Agence indiquent un total de 3 975,4 millions de dollars en crédits parlementaires utilisés (la Note 3 à la page 137 fait le rapprochement avec le coût net des opérations). Pour arriver aux dépenses réelles totales de 4 418,5 millions de dollars indiquées dans cette section, nous avons ajouté deux autres éléments dont il est question dans les États financiers - Activités administrées : les versements législatifs aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre*, 220,7 millions de dollars; et les paiements des allocations spéciales pour enfants, 222,4 millions de dollars.

Vue d'ensemble

En 2010-2011, le Parlement a approuvé 4 476,4 millions de dollars pour l'ARC dans le Budget principal des dépenses tel qu'il est présenté dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2010-2011* de l'ARC.

Le Budget principal des dépenses de 2010-2011 a été rajusté afin d'inclure :

- 150,3 millions de dollars pour le report des fonds inutilisés en 2009-2010;
- 82,5 millions de dollars pour les versements de prestations de maternité et d'indemnité de départ;

- 57,8 millions de dollars pour la mise en œuvre de la taxe de vente harmonisée pour l'Ontario et la Colombie-Britannique et le crédit de taxe de la Nouvelle-Écosse pour la vie abordable;
- 49,3 millions de dollars pour les coûts additionnels des régimes d'avantages sociaux des employés;
- 32,4 millions de dollars pour les augmentations dans les multiples conventions collectives;
- 18,2 millions de dollars pour un rajustement à la hausse aux revenus disponibles dû principalement à la fourniture de services à l'Agence des services frontaliers du Canada;
- 15,0 millions de dollars pour l'exécution des multiples mesures fiscales annoncées dans le budget fédéral de 2010;
- 8,2 millions de dollars pour les campagnes de publicité gouvernementale;
- 4,0 million de dollars pour les montants adjugés par une cour et la disposition des biens de la Couronne; et
- 2,3 millions de dollars pour l'initiative sur l'interopérabilité et la gérance financières en soutien aux Systèmes administratifs d'entreprise.

Ces augmentations sont rajustées par les réductions suivantes :

- 258,3 millions de dollars en raison d'une modification à l'estimation initiale des versements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre*;
- $24,3 millions de dollars en raison de délais dans les modifications proposées à la *Loi sur l'impôt sur le revenu* liées à des entités de placement étrangères et les fiducies non-résidentes;
- 14,1 millions de dollars aux Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour les ajustements liés aux locaux et aux services immobiliers;
- $2,5 millions de dollars pour les versements d'allocations spéciales pour enfants;
- $0,3 million de dollars dû à une diminution du budget pour le Bureau du ministre; et
- $0,2 million de dollars transféré au Secrétariat du Conseil du Trésor pour soutenir la communauté nationale des gestionnaires.

Cela a résulté en autorisations approuvées totales de 4 596,7 millions de dollars pour 2010-2011, ce qui représente une augmentation en cours d'exercice de 2,7 % par rapport au Budget principal des dépenses.

Des autorisations totales de 4 596,7 millions de dollars, les dépenses réelles de l'ARC totalisent 4 418,5 millions de dollars, portant le solde inutilisé à 178,2 millions de dollars à la fin de l'exercice. Après avoir tenu compte des ressources non utilisées liées aux campagnes de publicité gouvernementale, la somme restante de 178,0 millions de dollars est disponible pour utilisation par l'Agence en 2011-2012 en vertu de son pouvoir de dépenser légal de deux ans. Ce montant représente 3,9 % des autorisations totales.

L'autorisation biennale de dépenser de l'Agence permet à l'ARC d'être plus stratégique dans son utilisation des fonds publics en prenant une vue pluriannuelle des plans et des budgets. La souplesse financière en 2010-2011 a été légèrement plus élevée que d'habitude en raison des mesures de restriction introduites par l'ARC durant la seconde moitié de l'année financière en réponse au gel du budget de fonctionnement mis en œuvre par le gouvernement dans le budget de 2010. Ce report accru à l'exercice suivant faisait partie de la stratégie de l'Agence afin d'adresser les pressions de fonctionnement non financées en 2011-2012, y compris les augmentations de salaire déjà approuvées pour les employés.

Revenus administrés par l'Agence

Les revenus totaux administrés par l'ARC s'élèvent à quelque 311 milliards de dollars en 2010-2011, ce qui représente une hausse de 11,5 % par rapport aux 279,0 milliards de dollars administrés en 2009-2010.

	2009-2010	2010-2011
	(en milliers de dollars)	
Gouvernement fédéral	180 455 735	191 023 845
Gouvernements provinciaux, territoriaux et Premières nations	62 154 726	83 085 151
Régime de pensions du Canada	36 365 844	37 177 356
Total	**278 976 305**	**311 286 352**

Tableaux sur le rendement financier

Introduction

Les tableaux qui suivent présentent l'information financière sur le rendement de l'Agence au cours de l'exercice 2010-2011. Les tableaux comparent le Budget principal des dépenses et les dépenses prévues qui figurent dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2010-2011* avec les autorisations totales à la fin de l'exercice et les dépenses réelles pour l'exercice.

L'information est présentée au niveau de l'Agence, des activités de programme, ainsi que par autorisation et par type de revenu et de dépense.

INDEX DES TABLEAUX FINANCIERS	PAGE
Sommaire du rendement	192
Postes votés et législatifs	193
Autorisations approuvées après le Budget principal des dépenses	194

Les tableaux suivants se trouvent dans le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse suivante : http://tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2010-2011/index-fra.asp

Sources des revenus non fiscaux disponibles et non disponibles

- Revenus non fiscaux disponibles
- Revenus non fiscaux non disponibles

Frais d'utilisation et frais externe

- *Loi sur les frais d'utilisation* - Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu
- Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation - Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu
- *Loi sur les frais d'utilisation* – Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt
- Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation – Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt
- *Loi sur les frais d'utilisation* – Frais de traitement pour les demandes d'accès à l'information
- Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation - Frais de traitement pour les demandes d'accès à l'information

Détails sur les dépenses liées aux projets

Détails sur les programmes de paiements de transfert

- Versements d'allocations spéciales pour enfants (Législatifs)
- Versements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre* (Législatifs)

Sommaire du rendement

(en milliers de dollars)		2010-2011			
Activité de programme	**2009-2010 Dépenses réelles**	**Budget principal des dépenses**	**Dépenses prévues**	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**
Résultat stratégique : Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée					
Aide aux contribuables et aux entreprises[1]	531 371	735 259	737 413	565 844	**551 883**
Cotisations des déclarations et traitement des paiements[2]	690 835	601 180	601 629	718 608	**683 036**
Comptes débiteurs et Observation en matière de production des déclarations	529 982	430 682	430 854	521 215	**511 567**
Observation en matière de déclaration	1 092 367	930 771	963 013	1 094 533	**1 071 359**
Appels	148 009	127 157	128 975	168 247	**164 065**
Résultat stratégique : Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le montant exact des prestations auxquelles ils ont droit					
Programmes de prestations[3]	342 440	335 478	335 478	373 805	**369 838**
Résultat stratégique : L'activité de programme suivante soutient tous les résultats stratégiques dans cette organisation					
Services Internes[4]	1 068 803	1 312 654	1 322 917	1 150 865	**1 064 087**
Résultat stratégique : Les contribuables et les bénéficiaires de prestations reçoivent un examen indépendant et impartial de leurs plaintes liées au service					
Ombudsman des contribuables	2 741	3 248	3 248	3 595	**2 730**
Total	**4 406 548**	**4 476 430**	**4 523 527**	**4 596 714**	**4 418 566**
Moins :					
Revenus non fiscaux					
Revenus disponibles en vertu de l'article 60 de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*	213 920	226 894	226 894	245 118	**245 118**
Revenus non disponibles	55 676	N/A	58 286	N/A	**59 670**
Plus :					
Coût des services reçus à titre gracieux	269 188	N/A	273 172	N/A	**261 489**
Total des dépenses nettes pour l'ARC	**4 406 140**	**N/A**	**4 511 519**	**N/A**	**4 375 267**

Tout écart dans les totaux est attribuable à l'arrondissement

1 Comprend les versements législatifs reliés au Bois d'oeuvre (205,5 millions de dollars en 2009-2010 et 220,7 millions de dollars en 2010-2011).

2 Comprend les paiements versés au Ministère du Revenu du Québec liés à l'administration de la taxe sur les produits et services de cette province (148,4 millions de dollars en 2009-2010 et 142,2 millions de dollars en 2010-2011).

3 Comprend : a) les allocations pour frais de chauffage (un programme d'aide annoncé en 2000) (500,0 milles dollars en 2009-2010 et 4,0 milles dollars en 2010-2011); b) les coûts des mesures d'aide liées au coût de l'énergie (un programme d'aide annoncé à l'automne 2005) (21,2 milles dollars en 2009-2010 et 4,7 milles dollars en 2010-2011); et c) les versements d'allocation spéciale pour enfants (215,3 millions de dollars en 2009-2010 et 222,4 millions de dollars en 2010-2011).

4 Aux fins de planification, le budget pour l'aménagement des biens immobiliers est montré dans les services internes, cependant, en fin d'année les dépenses réelles sont attribuées aux autres activités de programme.

Postes votés et législatifs

	(en milliers de dollars)	2008-2009	2009-2010	2010-2011	
	Libellé tronqué du poste voté ou législatif	**Dépenses réelles**	**Dépenses réelles**	**Budget principal des dépenses**	**Dépenses réelles**
1	Dépenses du programme et dépenses recouvrables au titre du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi*	3 154 525	3 297 434	2 992 673	**3 170 640**
5	Dépenses de capital et dépenses recouvrables au titre du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi*	-	-	136 085	**89 496**
(L)	Ministre du Revenu national – Traitement et allocation pour automobile	76	78	79	**78**
(L)	Dépense des revenus résultant de la poursuite des opérations en vertu de l'article 60 de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*	219 585	213 920	226 894	**245 118**
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	419 900	469 401	416 700	**466 012**
(L)	Versements d'allocations spéciales pour enfants	211 848	215 264	225 000	**222 438**
(L)	Paiements aux agences de recouvrement privées en vertu de l'article 17.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*	9 067	3 286	-	**2**
(L)	Paiements en vertu de la *Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie*	489	13	-	**5**
(L)	Versements législatifs aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre*	180 495	205 545	479 000	**220 735**
(L)	Produits de la disposition des biens excédentaires de la Couronne	785	111	-	**196**
(L)	Montants adjugés par la cour	1 886	1 496	-	**3 840**
(L)	Remboursement de l'année antérieure				**7**
	Total de l'Agence	**4 198 656**	**4 406 548**	**4 476 430**	**4 418 566**

Note : Tout écart dans les totaux est attribuable à l'arrondissement.

Autorisations approuvées après le Budget principal des dépenses

Le tableau suivant expose en détail les autorisations additionnelles reçues par l'Agence après le dépôt du Budget principal des dépenses et correspond aux autorisations totales du tableau à la page 192.

(en milliers de dollars)

Budget principal des dépenses 2010-2011	**4 476 430**
Négociations collectives et augmentations salariales contractuelles	44 423
Initiative sur l'interopérabilité et la gérance financières en soutien aux systèmes administratifs d'entreprise	2 268
Assurance Emploi – Élargissement des prestations spéciales aux travailleurs indépendants	406
Dépenses prévues (telles que rapportées dans le rapport sur les plans et priorités)	**4 523 527**
Report des fonds inutilisés en 2009-2010	150 326
Indemnités de départ, bénéfices parentaux et crédits de congés annuels acquis	82 458
Mise en œuvre de la Taxe de vente harmonisée pour l'Ontario et la Colombie-Britannique ainsi que le crédit de taxe de la Nouvelle-Écosse pour la vie abordable	57 788
Rajustement aux revenus disponibles dû principalement à la fourniture de services de technologie informatique à l'Agence des services frontaliers du Canada	18 224
Mise en œuvre de multiples mesures fiscales annoncées dans le budget fédéral de 2010	15 000
Programmes de publicité gouvernementale	8 170
Montants adjugés par la cour	3 840
Produits de la disposition des biens excédentaires de la Couronne	196
Paiements en vertu de la *Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie*	5
Modification à l'estimation initiale des versements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre*	(279 000)
Délais dans les modifications proposées à la *Loi sur l'impôt sur le revenu* liées à des entités de placement étrangères et des fiducies non-résidentes	(24 343)
Transfert à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour l'ajustement des frais liés aux locaux et aux services immobiliers	(14 099)
Impact des budgets fédéraux de 2009 et 2010 sur les conventions collectives	(4 598)
Réduction du budget du Bureau du ministre	(282)
Transfert au Secrétariat du Conseil du Trésor en appui à la communauté nationale des gestionnaires	(200)
Rajustements de fin d'exercice aux autorités législatives :	
Cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés	41 520
Versements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre*	20 735
Paiements des allocations spéciales pour enfants	(2 562)
Autres ajustements mineurs	9
Autorisations totales à la fin de l'exercice	**4 596 714**

Note : Tout écart dans les totaux est attribuables à l'arrondissement.

Si vous désirez des renseignements supplémentaires, envoyez un courriel à **rapport.annuel@cra-arc.gc.ca** ou écrivez-nous à l'adresse suivante :

Directeur
Division de la planification et de l'établissement du rapport annuel
Direction de la planification et régie de l'entreprise et mesure
Agence du revenu du Canada
555, avenue MacKenzie, 6e étage
Ottawa On K1A 0L5